



Tilsynsrapport Haderslev Kommune

Voksen og Sundhed
Plejecenter Humletoften

Uanmeldt kommunalt tilsyn
September 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



Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. OPLYSNINGER

| Generelle oplysninger om tilsynet |
|---|
| Navn og Adresse: Plejecenter Humletoften, Hjortebrovej 44, 6100 Haderslev |
| Konstitueret leder: Rikke Kael Seest |
| Antal boliger: 32 |
| Dato for tilsynsbesøg: Den 14. september 2022, kl. 08.00 - 12.00 |
| Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Konstitueret leder• Tre borgere• Tre medarbejdere |
| Tilsynet blev afrundet med konstitueret leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger. |
| Tilsynsførende: Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske |

1.1 AKTUELLE VILKÅR

| Aktuelle vilkår |
|---|
| <p>Tilsynet indledes og gennemføres med konstitueret leder, som oplyser, at en ny plejecenterleder tiltræder første oktober. Foruden Plejecenter Humletoften får den kommende leder også ansvaret for Plejecenter Øsby.</p> <p>Kommunens projekt vedrørende ”værdifuld hverdag” vurderes af konstitueret leder til at være godt implementeret, og principperne indgår i de daglige borgerdrøftelser og på DTK-møderne. Medarbejderne anvender den nye viden i samspillet med borgerne, hvilket konstitueret leder positivt bemærker ifm. modtagelsen af flere nye borgere i løbet af de sidste måneder.</p> <p>Dokumentationen har et konstant og løbende ledelsesmæssigt fokus, og medarbejderne sidemandsoplæres og understøttes af nøglepersoner ud fra det udarbejdede årshjul, ligesom medarbejderne aktuelt deltager i et tredages kursus i FSIII.</p> <p>Et andet område, som har ledelsens store bevågenhed, er medarbejdertrivsel og samarbejdet om aftenen, grundet nogle medarbejders oplevelse af mistrivsel. På den baggrund har ledelsen igangsat et forløb med hjælp fra en ekstern konsulent, som faciliterer processen hen imod en kulturforandring, forbedret samarbejde og udvikling af medarbejdernes personlige kompetencer.</p> <p>Ud over en vakant centersygeplejerskestilling er der ingen vakante stillinger, og konstitueret leder oplyser om ugentlige henvendelser fra både faglærte og ufaglærte medarbejdere, der ønsker ansættelse. Aktuelt pågår et ledelsesmæssigt samarbejde på tværs af flere plejecentre med henblik på at opnormere med flere nattevagter, som skal arbejde på tværs af de forskellige plejecentre. Dette forventes implementeret ved årsskiftet.</p> <p>Sygefraværet er ifølge konstitueret leder moderat, grundet et højt fravær blandt sommerferieafløserne samt tre langtidssygemeldte medarbejdere, hvoraf to er på vej tilbage i deres job.</p> |

1.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen et skærpet fokus på, at helbredstilstande opdateres, svarende til borgernes samlede helbredssituation.
2. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne at sikre opdaterede handleanvisninger på samtlige SUL-ydelser.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne en skærpet opmærksomhed på at efterleve gældende GDPR-regler.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen for plejecentret og storkøkkenet en fælles drøftelse af, hvordan borgernes ønske om øget variation af den serverede mad kan imødekommes.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på medarbejdernes ønske om mere viden inden for psykiatri og misbrug.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Haderslev Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Humletoften. 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 samlede vurdering, at Plejecenter Humletoften er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og pt. konstitueret ledelse medvirker til trivsel og livskvalitet for borgerne.

Hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, og der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på at sikre borgernes individuelle ønsker til en værdifuld hverdag.

Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Haderslev Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan den rehabiliterende tilgang indgår i levering af kerneydelsen.

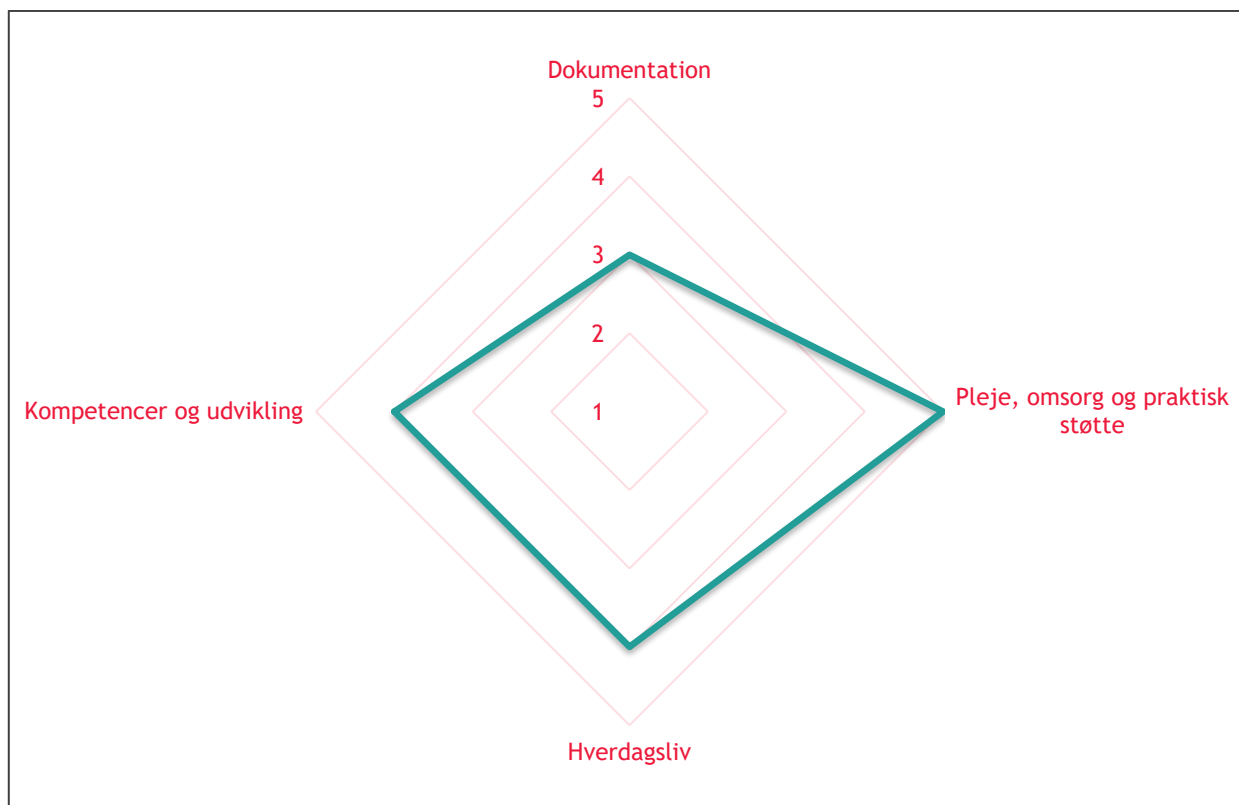
Pårørendesamarbejdet vurderes af tilsynet som veletableret med faste rammer, som er kendt af medarbejderne.

Der er i alt givet fem anbefalinger i relation til temaerne dokumentation, hverdagsliv samt kompetencer og udvikling.

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 |
|--|--|
| Tema 1: Dokumentation Score: 3 | <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen er for tre borgere gennemgået sammen med konstitueret leder, som oplyser om en målrettet indsats med baggrund i sidste års anbefalinger for at optimere korrekt dokumentationspraksis. Det udarbejdede årshjul sikrer, at medarbejderne flere gange årligt opdaterer borgernes dokumentation - enten alene eller med hjælp fra plejecentrets Nexus-nøglepersoner.</p> <p>Medarbejderne redegør tydeligt for ansvar og roller i arbejdet med dokumentationen, som understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne tilkendegiver dog, at manglen af en centersygeplejerske har medvirket til et efterslæb på opdatering af borgernes samlede helbredsstatus. SUL-ydelser og relevante faglige indsatser planlægges i Nexus kalenderen for henholdsvis de to afdelinger og for både aften- og nattevagten.</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Døgnrytmeplaner er udfyldt med handlevejledende beskrivelser af borgernes behov for pleje og omsorg med udgangspunkt i borgerens ressourcer. Funktionsevnetilstande og generelle oplysninger er i alle tre tilfælde opdaterede og fyldestgørende udfyldt, svarende til borgernes helhedssituation. Helbredstilstande er generelt mangelfuldt opdaterede, og der mangler handleanvisninger hos to borgere på flere SUL-ydelser.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog.</p> <p>Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at tilsynet på begge afdelinger finder personhenførbare oplysninger om borgernes døgnrytme og ernæringsindsatser.</p> |
| <p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p> | <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med medarbejdernes opmærksomme og omsorgsfulde måde at være på. En næsten selvhjulpne borger oplyser, at medarbejderne ofte tager sig tid til at tale med borgeren, ligesom de løbende er opmærksomme på, om borgeren har brug for hjælp.</p> <p>Plejecentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via det fælles indmøde, kontaktpersonordningen samt orientering i dokumentationen. Medarbejderne samles om morgenen, og opgaverne fordeles med afsæt i relationer og kompetencer. Ifølge medarbejderne er kendskabet til borgerne stort, og det tværfaglige samarbejde omkring borgerindsatser er vel fungerende, ligesom vidensdeling og opfølgning på faglige indsatser sker flere gange i løbet af en vagt i tæt samarbejde med social- og sundhedsassistenter og ledelsen. Centersygeplejerske fra et andet plejecenter inddrages ved behov, og borgerne triageres og evalueres i alle vagtlag. DTK-møder afholdes efter en fastlagt procedure, som er kendt af medarbejderne, og relevante tværfaglige samarbejdspartnere inddrages ved behov.</p> <p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og medarbejderne kan med eksempler redegøre for fx ernæringsindsatser, mobilisering samt understøttende indsatser vedrørende borgernes psykiske trivsel. Den rehabiliterende tilgang er integreret i kerneydelsen, og medarbejderne redegør for et stort fokus på at motivere borgerne til at anvende egne ressourcer ifm. ADL og i hverdagslivet.</p> <p>Tilsynet bemærker en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.</p> |
| <p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p> | <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvilket gælder både i forhold til pleje og omsorg samt i forbindelse med aktiviteter og døgnrytme. En borger fremhæver positivt medarbejderne for altid at informere borgeren om dagens aktiviteter, selv om borger ofte takker nej. En anden borger er særdeles positiv over tilbuddet af aktiviteter, hvor det kreative værksted medvirker til glæde og livskvalitet.</p> <p>Plejecentrets aktiviteter tilbydes af aktivitetsmedarbejdere, vennekredsens frivillige og medarbejderne selv, som redegør for, hvordan de er opmærksomme på at imødekomme borgernes individuelle behov for socialt samvær, fysiske aktiviteter eller en-til-en tid med medarbejderne. Aktiviteterne spænder bredt fra gudstjeneste, cykelture på rickshawcykler og fredagsklub, ligesom traditioner og årets gang fejres med større festlige arrangementer, hvor borgere fra de nærliggende ældreboliger ligeledes deltager.</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>Plejecentrets kat, hvis fødselsdag netop er fejret, spreder stor glæde hos borgerne, og klippekortsydelse planlægges ud fra borgernes ønsker, og leveres af de faste medarbejdere.</p> <p>Måltiderne vurderes af borgerne som hyggelige, men to borgere savner variation i den serverede mad, fx vedrørende den daglige smørrebrød, som en borger beskriver som kedeligt og ensformigt.</p> <p>Maden tilberedes i plejecentrets storkøkken, og medarbejdende tilkendegiver, at de løbende forsøger at være i tæt kontakt med køkkenpersonalet for at tilgodese borgernes ønsker og individuelle hensyn. Medarbejderne beskriver til tider et udfordret samarbejde med storkøkkenet, grundet forskellige perspektiver af borgernes behov. I den forbindelse anerkender medarbejderne borgernes oplevelse af det ensformige smørrebrød og den manglende variation af maden. Dette er videregivet til konstitueret leder.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at kommunikationen tilpasses den enkelte borgers jargon og dagsform med fokus på at møde borgerne med respekt og værdighed. Medarbejderne har stor opmærksomhed på at forebygge omsorgstræthed og forråelse ved at give og modtage feedback til hinanden, ligesom der er tillid til at sige til og fra over for en opgave på dagen. Ledelsen inddrages, hvis det skønnes nødvendigt.</p> <p>Tilsynet observerer overalt en afslappet og rolig stemning, hvor medarbejderne hyggesnakker og kærligt driller de borgere, der profiterer af denne omgangstone. Tilsynet bemærker en borger og en medarbejder på gåtur rundt om plejecentret, imens der hyggesnakkes.</p> |
| <p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p> | <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Konstitueret leder vurderer, at medarbejderne har relevante og tværfaglige kompetencer, som svarer til målgruppens behov. Medarbejderne tilbydes løbende relevante kurser og undervisning ved både eksterne samarbejdspartnere, ligesom nøglepersoner løbende opkvalificeres inden for eget område. Aktuelt udfordres plejecentret af en vakant centersygeplejестilling, som det endnu ikke er lykkedes at genbesætte. Der afholdes atter ansættelsessamtaler i den kommende uge, og i mellemtiden understøttes plejecentret af en centersygeplejerske fra et andet plejecenter samt sygeplejefaglig teamleder fra Plejecenter Øsby, som kender borgerne særdeles godt. Akutteamet og kommunens udekørende sygeplejersker involveres ved behov, dog primært i ydertimerne. Social- og sundhedsassistenterne er frataget plejeopgaver på dage uden sygeplejefaglig dækning, så de kan koordinere og levere SUL-tydelser samt følge op på korrespondancer.</p> <p>Medarbejderne oplever at have de rette kompetencer til opgaverne, hvilket de vurderer skyldes ledelsens store fokus på løbende at opkvalificere dem med de rette faglige kompetencer. Dog efterlyser medarbejderne mere viden om misbrug og psykiatri, grundet en stigning i antallet af borgere med disse problemstillinger. I den forbindelse reflekterer medarbejderne over, at de ville have god gevinst af en nøgleperson inden for området. Dette er videreformidlet til konstitueret leder.</p> <p>Det interne samarbejde betegnes af medarbejderne som velfungerende, og det understøttes af daglig vidensdeling omkring borgerne og involvering af eksterne tværfaglige samarbejdspartnere, såsom demenskoordinatorer og kommunens terapeuter. Medarbejderne oplyser desuden, at de ofte sætter hinandens personlige og faglige kompetencer i spil, når de skal finde gode løsninger sammen med borgerne.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Medarbejderne oplyser, at der er fast introduktionsprogram til nye medarbejdere, hvor alle har følgedage med de uddannede medarbejdere inden selvstændigt arbejde. Uddelegering af ydelser sker efter kommunens retningslinjer, som medarbejderne med eksempler redegør for.</p> <p>Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at plejecentret aktuelt har et midlertidigt kompetencetab, grundet den vakante centersygeplejerskestilling.</p> |
| <p>Årets tema: Pårørendesamarbejdet</p> <p>Ingen score</p> | <p>Tilsynet har ikke mødt pårørende på tilsynsdagen, men en borger oplyser, at borgerens pårørende føler sig meget velkomne på plejecentret, og at de pårørende altid modtages af imødekomende medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de understøtter et godt og tillidsfuldt pårørendesamarbejde ved et løbende højt informationsniveau med både sms og mail. De borgere, der ønsker det, har en lille notesbog i deres lejlighed, hvor borgerne, pårørende og medarbejderne kan skrive bemærkninger til hinanden.</p> <p>Indflytnings- og opfølgende samtaler afvikles fast med deltagelse af borgernes kontaktperson og en ledelsesrepræsentant.</p> <p>Konstitueret leder prioriterer synlighed på plejecentret, og hun oplyser, at de pårørende kontaktes, hvis medarbejderne oplever et behov herfor, ligesom ledelsen står til rådighed, hvis de pårørende har behov for en samtale. Der har ikke været klager eller bekymringshenvendelser i en længere periode, men ledelsen har løbende dialoger med enkelte pårørende.</p> <p>Der er ikke et etableret bruger-/pårørenderåd, men to gange årligt afholder plejecentret pårørendeaftener, ligesom de pårørende inviteres med til større festlige arrangementer.</p> |

2.4 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Haderslev Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

| Score/vurdering | Forklaring | Bemærkninger |
|--|-----------------------|---|
| <p>I meget høj grad opfyldt Scoren: 5</p> | Udtømmende opfyldelse | <p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere - Alle elementer i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har ingen anbefalinger - Der kan komme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og evt. noteres under bemærkninger i rapporten |
| <p>I høj grad opfyldt Score: 4</p> | Omfattende opfyldelse | <p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Der er få mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgere - Størstedelen af elementer i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger |

| | | |
|--|-----------------------------|--|
| I middel grad opfyldt Score: 3 | Delvis opfyldelse | Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none">- Der er en del mangler i opfyldelsen- Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgere- En del af elementer i indikatoren er opfyldt- Tilsynet har en eller flere anbefalinger |
| I lav grad opfyldt Score: 2 | Mangelfuld opfyldelse | Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none">- Der er mange mangler i opfyldelsen- Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgere- Få af elementer i indikatoren er opfyldt- Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen |
| I meget lav grad opfyldt Score: 1 | Meget mangelfuld opfyldelse | Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none">- Der er omfattende mangler i opfyldelsen- Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne- Borgernes sikkerhed og autonomi er truet i en grad, der kræver øjeblikkelig handling- Tilsynet har flere anbefalinger |

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.