



Tilsynsrapport Skanderborg Kommune

Sundhed, Omsorg og Handicap
Plejecenter Dagmargården

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Maj 2023



Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

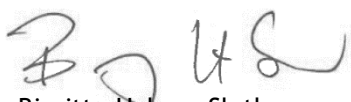
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Dorte Karlskov

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 tilsynet

Navn og adresse: Plejecenter Dagmargården, Sygehusvej 1, 8660 Skanderborg

Leder: Mette Brauer Sørensen

Antal boliger: 57 boliger

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 9. maj 2023, kl. 08.00 - 13.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Seks medarbejdere
- Tre borgere
- En pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet med leder, to sygeplejersker og en medarbejder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Senior konsulent Maria Karmisholt Laursen, pædagog

Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med den ene af plejecentrets to planlæggere, som ringer efter leder, der kort tid efter tiltræder tilsynet. Leder oplyser om den forestående udvidelse af plejecentret, der medfører en fordobling af antal borgere. Planen er, at byggeriet står færdigt og klar til indflytning januar 2024. I den forbindelse opnormeres ledelsen med endnu en leder, og stillingsopslaget er netop offentliggjort med forventet ansættelse til august. Leder ser frem til den kommende proces med duodedelse, etablering af nye boliger og de opgaver, der følger med en udvidelse.

Af fokusområder oplyser leder, at løbende kvalitetsudvikling af plejecentrets arbejdsgange og strukturer har stor ledelsesmæssig bevågenhed, ligesom et godt arbejdsmiljø samt et aktivt og trygt hverdagsliv for borgere og pårørende indgår i plejecentrets kvalitetsarbejde.

Fraværet, som normalt er meget lavt, er aktuelt påvirket af flere langtidssygemeldte medarbejdere, hvor fraværet ikke er arbejdsrelateret. Korttidsfraværet er lavt som vanligt, og leder oplyser, at de langtidssygemeldte medarbejders fravær dækkes ind af bruttonormeringen. I tre barselsvikariater er der ansat uddannede medarbejdere i faste stillinger, da medarbejdergruppen alligevel skal opnormeres, når plejecentret udvides. Der er ingen vakante stillinger, men en social- og sundhedsassistentstilling er i opslag, hvilket ifølge leder skyldes opnormering af social- og sundhedsassistenter.

Leder oplyser ikke at have modtaget klager i en længere periode, og leder følger altid op på henvendelser igennem tæt dialog med eventuelle borgere og pårørende.

1.2 Opfølgning

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på sidste års anbefalinger, som omhandlede dokumentationen og tavshedspligt.

2. Socialfagligt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Skanderborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Plejecenter Dagmargården. 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 Plejecenter Dagmargården er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og livskvalitet for borgerne igennem et veletableret hverdagsliv med afsæt i Personcentreret Omsorg.

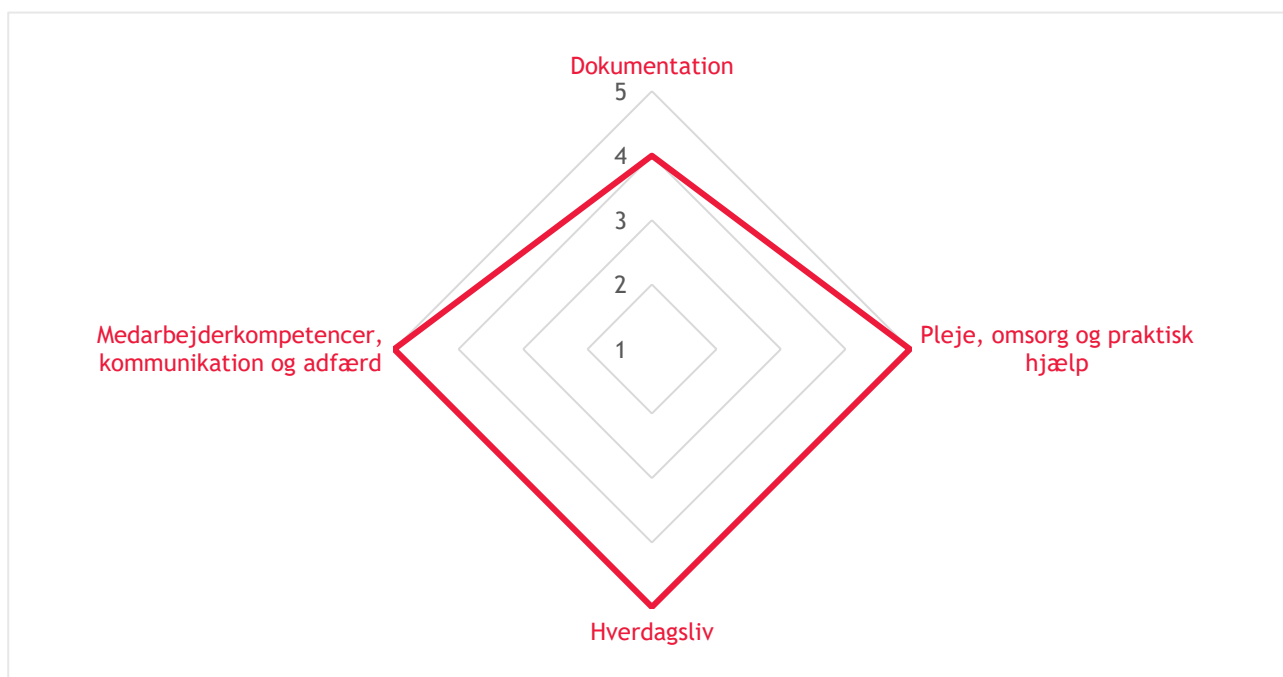
Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Skanderborg Kommunes kvalitetsstandards og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet og faglig kvalitet, hvor medarbejderne reflekterer kan redegøre for, hvordan de arbejder metodisk med et rehabiliterende, sundhedsfremmende og forebyggende sigte i måden, hvorpå kerneydelsen leveres. Derudover er der ledelsesmæssig stor bevågenhed på at understøtte medarbejdernes kompetenceudvikling igennem faglig sparring og relevant kursusafholdelse.

Tilsynet har givet anledning til to anbefalinger i relation til dokumentationen, som tilsynet vurderer relativt nemt vil kunne følges op af en fælles indsats af medarbejdere såvel som ledelse.

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 for tre borgere er gennemgået med leder, to sygeplejersker og en medarbejder med nøglefunktion i Cura.

Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar rolle- og ansvarsfordeling med stort fokus på løbende opdatering af borgernes journaler. Medarbejderne samarbejder effektivt om, at den samlede dokumentation afspejler borgernes aktuelle helhedssituation, og medarbejderne redegør for, at dokumentationen sikrer opfølgning på faglige indsatser.

Dokumentationen fremstår i to tilfælde opdateret og fyldestgørende udfyldt med sammenhæng mellem generelle oplysninger, funktionsevnetilstande og besøgsplaner, hvilket ligeledes gør sig gældende for helbredstilstande og handleanvisninger på SUL-ydelser. I et tredje tilfælde, hvor borgeren er indflyttet for knap halvanden måned siden, mangler funktionsevnetilstande og enkelte helbredstilstande ajourføring, fx i relation til borgerens hudpleje. Sygeplejersken oplyser om et kommende møde med huslægen, hvor borgerens helbredssituation gennemgås, hvorefter dokumentationen er planlagt til opdatering.

Tilsynet observerer hos to borgere observationsnotater, der mangler evaluering af henholdsvis en borgers lille vægtøgning og en anden borgers sårbehandling. Øvrige faglige indsatser er fulgt relevant op og leveret som planlagt.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog, og medarbejderne kender og følger GDPR-regler.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og borgerne er meget trygge ved den samlede indsats. En borger, som næsten lige er flyttet ind på plejecentret, fremhæver positivt medarbejderne for måden, hvorpå de hjælper og støtter borgeren, og en anden borger og dennes ægtefælle er yderst tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de ydes. En pårørende oplyser om mere kontinuitet i måden, hvorpå plejen leveres, hvilket tilskrives flere stabile og faste medarbejdere, som ifølge den pårørende altid følger op på drøftelser, som den pårørende har med medarbejderne.

Plejecentret skaber kontinuitet i kerneydelsen ved det daglige morgenmøde, hvor planlægningen tager afsæt i relationer, kompetencer og borgernes aktuelle tilstand, som dagligt vurderes ud fra triagen. Pleje- og omsorgsydelser hos borgere, der er triagerede rød, varetages altid af social- og sundhedsassistenter i tæt samarbejde med en sygeplejerske og borgernes kontaktperson. Borgernes triage følges op to gange ugentligt på fastlagte møder. Medarbejderne kan kompetent redegøre for kontaktpersonens rolle- og ansvarsområde, som fx omfatter kontakten til de pårørende samt koordinering af borgernes aftaler. Plejeopgaver udføres ud fra døgnrytmeplanen, som ifølge medarbejderne er et brugbart redskab, som medvirker til kontinuitet og kvalitet i måden, hvorpå kerneydelsen leveres.

De sundhedsfaglige opgaver leveres i tæt samarbejde med de tilknyttede sygeplejersker, som dagligt er på rundgang på de tre etager samt er til rådighed for faglig sparring.

Medarbejderne redegør for, at det rehabiliterende sigte er en grundlæggende metode, de benytter i samarbejdet med borgerne, som motiveres til hjælp til selvhjælp i det omfang, deres individuelle ressourcer og dagsform rækker. Sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx vedrørende borgernes mobilisering, ernæring, hudpleje og psykiske trivsel, er indsatser, som medarbejderne kan redegøre detaljeret for. Ved ændringer i borgernes habituelle tilstand inddrages social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker. Derudover redegør medarbejderne med eksempler på, hvordan de arbejder ud fra Personcentreret Omsorg ud fra den enkelte borgers ønsker og behov.

Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler, og tilsynet bemærker positivt, at billeder af borgernes kontaktpersoner hænger synligt i borgernes bolig.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og borgerne oplyser om gode muligheder for indflydelse og selvbestemmelse, både i forhold til pleje og omsorg samt vedrørende aktiviteter og døgnrytme. Borgerne udtrykker tilfredshed med det samlede aktivitetstilbud. En borger fremhæver medarbejderne for måden, hvorpå borgeren inddrages i planlægningen af aktiviteter, hvor fx busturen til Aarhus var en stjernestund for borgeren. En anden borger anerkender medarbejdernes måde at respektere borgerens ønsker til en rolig start på dagen.

Plejecentret har fokus på at tilbyde aktiviteter, som både stimulerer og understøtter borgernes livskvalitet. Aktivitetsmedarbejdere og frivillige tilbyder et varieret udbud af aktiviteter i tæt samarbejde med medarbejderne, fx banko, busture ud i det blå, Dagmarklubben og den multikulturelle fredagsbar, som ifølge medarbejderne er ugens højdepunkt for mange borgere. Borgerne orienteres om aktiviteter via opdaterede

infoskærme og fysiske opslag, som hænger synligt i fællesrummene, ligesom medarbejderne dagligt informerer borgerne om dagens aktivitet.

Borgerne udtrykker tilfredshed med maden, som de beskriver som indbydende og vel-smagende. Måltiderne indtages enten i borgernes egen bolig eller i fællesrummet, og borgerne tilkendegiver, at fællesspisningen understøtter deres behov for hygge og social kontakt med øvrige medborgere.

Medarbejderne redegør for deres opmærksomhed på at understøtte borgernes interne relationer, hvilket sker i planlægningen af aktiviteter og vedrørende måltider, hvor små bordkort medvirker til rolige måltider. Medarbejderne sidder sammen med borgerne under måltiderne, og de redegør for, hvordan borgernes individuelle hensyn imødekommes ved både fysisk og verbal guidning. I en afdeling, hvor flere borgere får serveret dysfagikost, har medarbejderne arrangeret, at borgerne sidder sammen, så de ikke fristes af maden, som de øvrige borgere tilbydes. Plejecentrets egne kostfaglige medarbejdere og ergoterapeuten inddrages ved behov for faglig sparring, fx i relation til borgernes ernæringsindsatser.

Plejecentret har ifølge leder et bruger-pårørenderåd, som dog aktuelt ikke er repræsenteret af borgere, men tre pårørende. I nærmeste fremtid skal der være nyt valg til bruger-pårørenderådet.

Indretningen tilgodeser målgruppens behov, og medarbejderne oplyser, at både de tilknyttede altaner og gårdhaven benyttes til stjernestunder sammen med borgerne, når vejret tillader det.

Tilsynet observerer en rolig stemning overalt på plejecentret, hvor medarbejdere og borgere indgår i små dialoger, og hvor en aktivitetsmedarbejder sammen med en borger laver kreative syslerier efterfulgt af et slag femhundrede.

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne beskriver medarbejderne som imødekommende og hjælpsomme, og borgerne beskriver en positiv og ligeværdig omgangstone med plads til humor og kærligt drilleri. En borger anerkender medarbejderne for at give borgeren mange daglige knus, og borgeren beskriver eftertænksomt, aldrig at have fået så mange knus, som efter indflytningen på plejecentret.

Kommunikationen og adfærden er respektfuld og anerkendende, og medarbejderne redegør samstemmigt for, hvordan de møder borgerne med nærvær og ligeværdighed. Medarbejderne reflekterer over, at kulturen på plejecentret er præget af medarbejdernes ønske om at give borgerne en god og positiv hverdag, hvilket medarbejderne indtænker i måden, hvorpå de møder borgerne. Medarbejderne har få gange oplevet kollegaers uhensigtsmæssige adfærd eller kommunikation, hvilket er håndteret ved kollegial feedback. Der er ledelsesmæssig opmærksomhed på at forebygge omsorgstræthed og forråelse, og medarbejderne oplever, at leders indsatser har medført et tillidsfuldt og trygt miljø med plads til at sige til og fra over for opgaver samt kollegial adfærd.

Leder redegør for medarbejdergruppens sammensætning, hvor andelen af social- og sundhedsassistenter sikrer assistentdækning både dag og aften. Plejecentret har eget afløserkorps, og der anvendes ikke eksterne vikarer. Leder oplyser om et konstant fokus på at udvikle medarbejdernes faglige såvel som personlige kompetencer, og leder vurderer medarbejderne som kompetente til opgaverne. Flere medarbejdere har allerede gennemført kursus i demens, og andre er planlagt til deltagelse. Ifølge leder er det en klar ledelsesmæssig forventning, at medarbejderne arbejder ud fra plejehjemmets værdier og den faglige udvikling, som ledelse og medarbejdere samarbejder tæt

omkring. Leder afvikler MUS i den måned, hvor medarbejderne har fødselsdag, og fastlagte mono- og tværfaglige møder sikrer rammer for henholdsvis kompetencegivende undervisning og vidensdeling omkring borgerne.

Medarbejderne oplever at være godt klædt på til opgaverne, hvilket tilskrives leders meget målrettede indsats, hvor de løbende tilbydes relevant undervisning og kurser. Medarbejderne oplyser, at plejecentrets fast tilknyttede huslæge og sygeplejersker underviser i faglige emner, relateret til aktuelle borgerforløb, fx vedrørende palliation og tryksår. Tværfaglige statusmøder med deltagelse af sygeplejersker og terapeuter er ifølge medarbejderne medvirkende til en ensartet tilgang i borgerforløbene. Statusmøder følges op med opdatering af borgernes journaler. Eksterne samarbejdspartnere inddrages ved behov, og medarbejderne anerkender desuden, at hver afdeling har egen ressourceperson inden for forflytning, kost- og måltider samt inkontinens. Plejecentrets sanseterapeut understøtter medarbejderne med faglig sparring vedrørende udfordringer ved særlig sårbare borgere, og medarbejderne reflekterer over, at terapeutens faglige vinkler hjælper dem med at afprøve nye tiltag og måder at imødekomme borgerne på, fx ved at anvende dybe tryk og tilpasset sansestimulering.

VAR-portalen og promedicin anvendes ifølge medarbejderne i kvalitetssikringen af ydelser, ligesom sygeplejerskerne inddrages ved tvivlsspørgsmål eller behov for sidemandsoplæring i en konkret opgave. Sygeplejerskerne er desuden selv opsøgende ved opfølgning på faglige indsatser, hvor de også gerne deltager i opgaveløsningen.

Introduktion og oplæring gennemføres ud fra et fast introduktionsprogram, hvor nye medarbejdere oplæres til opgaverne i takt med, at de lærer borgerne at kende, ligesom leder afholder informationsmøder, hvor forventninger til den faglige kvalitet og plejecentrets værdier italesættes.

Medarbejderne beskriver et godt arbejdsmiljø og en trivsel præget af tillid og et godt kollegialt samarbejde, hvilket medarbejderne påskønner.

Tilsynet observerer kompetente og ansvarlige medarbejdere, hvor flere medarbejdere oplyser til tilsynet, at Dagmargården er et dejligt sted at arbejde. Tilsynet bemærker medarbejdere, der udviser arbejdsglæde, og som reflekterer kan redegøre for anvendte faglige metoder og implementerede arbejdsgange, hvilket efterleves i praksis.

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 sygeplejerskerne sikrer, at en konkret borgers journal opdateres.
2. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere et øget fokus på, at faglige indsatser og observationsnotater konsekvent evalueres i dokumentationen.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Skanderborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt - 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 tilbage-meldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	Indikatorerne er i høj grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i middel grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i lav grad opfyldt - 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. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • 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. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

