

Tilsynsrapport Fredericia Kommune

Senior- og Handicapforvaltningen
Plejecenter Stævnhøj

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Marts 2020

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Plejecenter Stævnhøj, Tingvejen 31, 7000 Fredericia
Leder: Tove Jørgensen
Antal boliger: 36 boliger målrettet borgere med demens
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 2. marts 2020, kl. 08.30 - 13.00
Deltagere i interviews: Leder, to borgere og fem medarbejdere. Centrets to sygeplejersker deltog i gennemgangen af dokumentationen i Nexus.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder er aktuelt optaget af den igangværende udvidelse af Stævnhøj, som frem over vil huse i alt 58 beboere, herunder otte aflastningspladser. Udvidelsen betyder ligeledes en rekruttering af yderligere 14 medarbejdere og endnu en centersygeplejerske, som er tiltrådt.</p> <p>Alle medarbejdere har, ud over et længerevarende demenskursus, gennemgået et samarbejdsforløb med eksterne konsulenter i forhold til at styrke et fælles kommunikativt ståsted, hvilket ifølge leder er lykkedes godt. Der er netop afholdt trivsels- og medarbejderudviklingssamtaler med positive tilbagemeldinger på udbyttet af forløbet.</p> <p>Nexus er ifølge leder fortsat et stort udviklingsområde og en samtidig udfordring, idet flere medarbejdere trods megen undervisning og sidemandsoplæring stadig oplever Nexus som svært at navigere i. Der er denne uge planlagt undervisning for alle medarbejdere i forhold til "den røde tråd" i systemet.</p> <p>Sygefraværet er påvirket af enkelte langtidssygemeldinger, og to stillinger er pt. opslået. Vagterne dækkes midlertidigt af centrets egne erfarne medarbejdere, hvoraf flere har lang anciennitet.</p>

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder redegør for, at dokumentationen løbende er i fokus med bl.a. centersygeplejerske og planlægger som tovholdere. Leder erkender, at Nexus fortsat er svært for medarbejderne og afsætter løbende tid af til forbedret dokumentationspraksis.

2. VURDERING

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Fredericia Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Plejecenter Stævnhøj. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

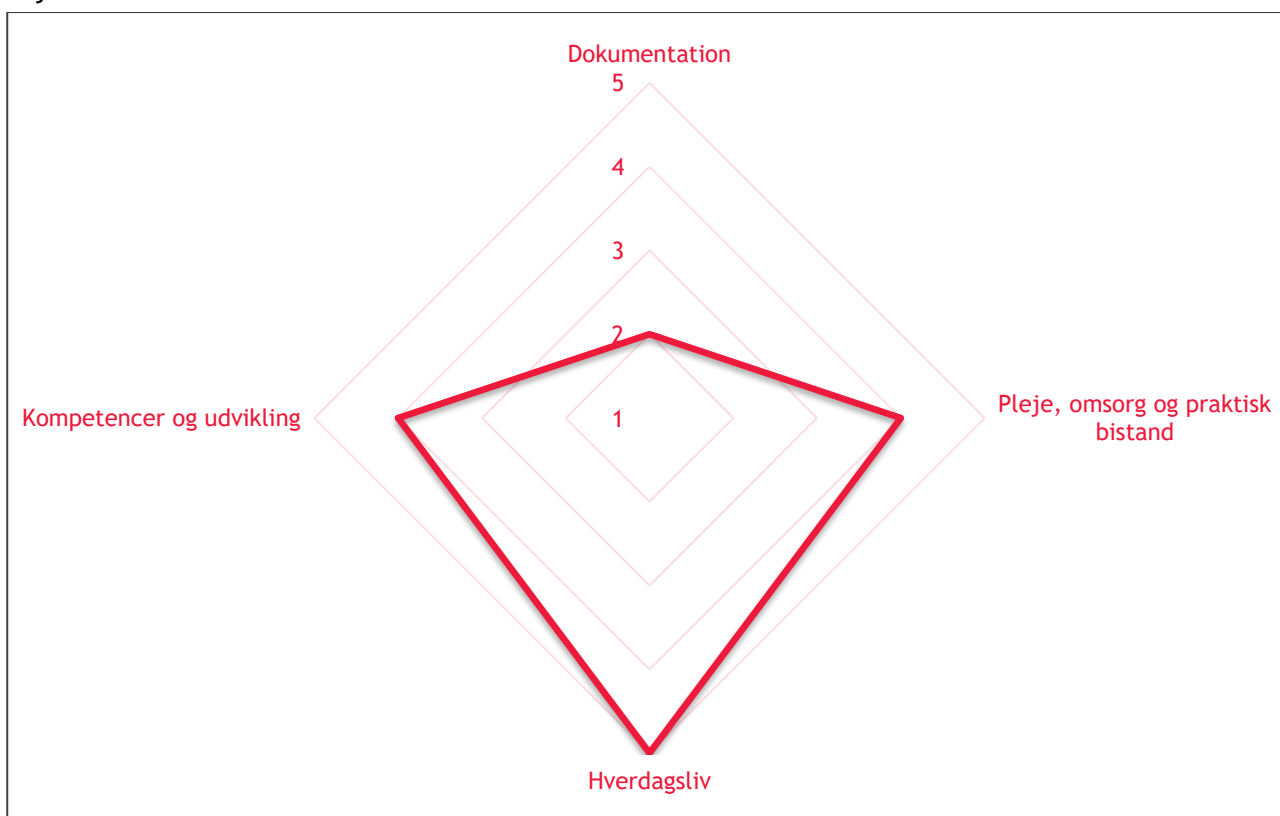
Det er tilsynets overordnede vurdering, at plejecentrets engagerede medarbejdere og leder medvirker til trivsel for borgerne med fokus på, at hverdagslivet tilrettelægges på borgernes præmisser. Kerneydelsen leveres med god faglighed og et rehabiliterende sigte ud fra medarbejdernes indgående kendskab til borgernes vaner og aktuelle tilstand. Dokumentationen er fortsat - i lighed med de sidste år - meget mangelfuld, og det er tilsynets vurdering, at det vil kræve en skærpet og målrettet ledelsesmæssig indsats at udbedre.

Tilsynet vurderer på den baggrund, at plejecentret ikke til fulde lever op til Fredericia Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

2.2 SCORE

For hvert overordnede 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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 2</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et fagligt sprog, men fremstår generelt mangelfuld. Der ses delvist opdaterede generelle oplysninger samt tilstande og handleanvisninger, der ikke konsekvent og systematisk er opdateret i forhold til borgernes aktuelle helhedssituation. I et tilfælde ses desuden manglende opfølgning på en ernæringsindsats, ligesom handleanvisning fra seneste tavlemøde ikke stemmer overens med borgers aktuelle situation. Tilstandshjul bemærkes ligeledes ikke konsekvent ajourført, hvilket ifølge medarbejderne skyldes, at det ikke anvendes konsekvent og ensartet.</p> <p>Der ses eksempler på delvist fyldestgørende beskrivelse af borgernes væsentlige døgnbehov for pleje og omsorg, hvor flere indsatser dog bør uddybes med en handlevejledende beskrivelse af den særlige tilgang i samarbejdet med den demente borger.</p> <p>Samlet set afspejler dokumentationen således ikke borgernes helhedssituation og aktuelle behov.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver, at de endnu ikke er fortrolige med at dokumentere i systemet, og at det er svært at placere data og danne sig et overblik i Nexus. Mange oplysninger dokumenteres derfor under "Observationer", som vanskeliggør opfølgning, og i enkelte afdelinger vurderes det af medarbejderne fortsat at være nødvendigt at anvende en fysisk kalender til påmindelse om fx blodtryksmålinger og medicingivning, hvilket tilsynet ligeledes observerer flere steder. Medarbejderne efterspørger en endnu tydeligere ansvars- og rollefordeling i forhold til dokumentationspraksis.</p> <p>Tilsynet bemærker yderligere i en afdeling et åbent personalekontor med fri adgang til personhenførbare data.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk bistand</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for at være meget tilfredse med den hjælp, de modtager, og medarbejderne opleves som imødekommende og hjælpsomme.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer rette pleje og omsorg til borgerne, bl.a. via koordinering ved hver vagts begyndelse, tæt sparring i de faste medarbejderteams og kontaktpersonsordning. Medarbejderne udviser desuden stort kendskab til borgerne og kan i hverdagsprog beskrive deres praksis. Tavlemøder beskrives som et fagligt givende forum med fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, men aflyses ifølge sygeplejersken ofte pga. sygemeldinger, hvor vikarer afløser de faste medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne redegør med konkrete eksempler for, hvordan de arbejder med rehabilitering, og hvordan borgerne inddrages mest muligt i daglige gøremål og aktiviteter under hensyntagen til deres ønsker og aktuelle dagsform.</p> <p>Den hygiejnemæssige standard findes forsvarlig i boliger, på fællesarealer og i forhold til hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Plejecentrets omdrejningspunkt er at skabe et trygt og meningsfyldt hverdagsliv for borgerne, og borgerne tilbydes et bredt udvalg af aktiviteter og socialt samvær. To engagerede aktivitetsmedarbejdere koordinerer og arrangerer faste og individuelle aktiviteter i samarbejde med de mange frivillige.</p>

	<p>En borger påpeger, at der er meget at få tiden til at gå med og fremhæver særligt busture og det nære sammenhold.</p> <p>Borgerne udtrykker ligeledes stor tilfredshed med maden, og måltiderne opleves som hyggelige stunder med megen snak omkring bordet.</p> <p>Medarbejderne redegør for stor opmærksomhed på madens og måltidets betydning for borgernes livskvalitet, individuelle behov, og at særlige ernæringsbehov efterkommes. Medarbejderne reflekterer i den forbindelse over at indføre en ny hygiejnisk rutine før hvert måltid. Yderligere redegør medarbejderne kompetent for, hvordan de yder en værdig tilgang over for borgerne med udgangspunkt i individuelle væremåder og behov.</p> <p>Tilsynet observerer overalt en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd mellem medarbejdere og borgere.</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>Leder og medarbejdere vurderer, at de relevante faglige kompetencer er til stede i forhold til målgruppen. Kompetenceudvikling sikres i form af løbende afklaring og udvikling i forhold til kerneopgaven, aktuelt inden for demens, tæt internt samarbejde og årlig MUS. Leder vægter desuden at være synlig og tilgængelig, hvilket medarbejderne sætter pris på.</p> <p>Medarbejderne oplever et godt sammenhold og giver samtidig udtryk for, at faglig sparring på tværs i hverdagen er forbedret. Endvidere vurderer medarbejderne, at centersygeplejerskens daglige tilstedeværelse og muligheder for mange uddelegerede sundhedsfaglige opgaver, styrker både arbejds glæde og fagligheden i hverdagen. Medarbejderne har dog lidt svært ved at sætte ord på faglige begreber, fx anvendt pædagogik og metoder i samarbejdet med borgere med demens. Til grund for vurderingen tillægges, at medarbejdernes dokumentationskompetencer bør udvikles.</p> <p>En forholdsvis nyansat medarbejder oplevede at få en god velkomst og introduktion.</p>
<p>Årets tema: Trivsel og selvbestemmelse</p>	<p>Leder beskriver, at alle medarbejdere dagligt arbejder ud fra centrets værdier, hvor borgerne skal have en oplevelse af at leve et meningsfyldt liv, hvor ønsker og behov søges imødekommet. Tilbud om aktivitet er derfor en stor del af plejecentrets hverdag, som ifølge leder oftere må tilpasses i form af én til én kontakt frem for aktivitet i større forsamlinger grundet målgruppens kognitive kompleksitet.</p> <p>Medarbejderne redegør ligeledes for, at kerneopgaven - borgerne - er det centrale i deres arbejde, og de værdsætter samarbejdet og nærvær med borgerne og hinanden. Borgernes trivsel har høj prioritet, og hverdagen afpasses ud fra borgernes aktuelle funktionsniveau og dagsform.</p> <p>Borgernes ønsker og vaner afdækkes indledningsvist ved hjemmebesøg og indflytningssamtale og via løbende dialog med medarbejderne. De pårørende beteges som vigtige samarbejdspartnere, og borgernes livshistorie beskrives som et vigtigt element, idet flere borgere har svært ved at udtrykke sig verbalt.</p> <p>Borgerne giver udtryk for at have en god og aktiv hverdag med plads til egne ønsker. Ved behov for hjælp og omsorg er hjælpen altid nær. En borger beskriver desuden, at når humøret er særligt tungt, er de kendte og trygge medarbejdere altid klar til en snak.</p>

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen at iværksætte indsatser, der sikrer en ensartet systematik og fælles faglig forståelse af dokumentationen i Nexus. Det anbefales ligeledes, at centersygeplejerskerne i samarbejde med planlægger udarbejder et handlingsanvisende og visuelt overblik, som kan anskueliggøre systematik og sammenhæng mellem Nexus og FSIII.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne, at borgernes dokumentation konsekvent ajourføres i forhold til aktuelle helhedssituation - herunder, at borgernes behov for pleje og omsorg konsekvent er udfyldt fyldestgørende for hele døgnet, og at handleanvisninger og opfølgning konsekvent ajourføres.
3. Tilsynet anbefaler, at personhenførbare data opbevares utilgængeligt for uvedkommende, og at al dokumentation frem over udelukkende foregår elektronisk.
4. Tilsynet anbefaler, at leder i samarbejde med centersygeplejerske og planlægger jævnligt foretager systematiske stikprøvekontroller i Nexus med henblik på fortsat at sikre kvaliteten af dokumentationen.
5. Tilsynet anbefaler centersygeplejerskerne, at tavlemøder konsekvent gennemføres som planlagt, så ændringer og aktuelle problemområder hos borgere systematisk følges og vurderes, og at relevante handlinger i den forbindelse afspejles i dokumentationen.
6. Tilsynet anbefaler, at leder retter fokus på at udvikle medarbejdernes evne til at koble anvendt praksis med faglige begreber via faglig sparring og fælles refleksioner.

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.

Partneransvarlig

Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 28105680
Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig

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