

Tilsynsrapport Fredericia Kommune

Senior- og Handicapforvaltningen
Madsbyhus Plejecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
December 2021

Forord

Dette er afrapporteringen af et kommunalt 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

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Madbyhus Plejecenter, Lumbyesvej 20, 7000 Fredericia
Leder: Ea Seeger Hanmann
Antal boliger: 14 boliger for borgere med demens
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 14. december 2021, kl. 11.45-15.15
<p>Deltagere i interviews:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centerleder • En borger. Grundet målgruppen foretog tilsynet kortere interviews med enkelte borgere på fællesarealer • En pårørende • To medarbejdere <p>Tilsynet blev afrundet med centerleder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.</p>
<p>Tilsynsførende:</p> <p>Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske</p>

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder, som har været centerleder på Madsbyhus i syv år, oplyser, at plejecentret netop har haft Styrelsen for patientsikkerhed på et reaktivt tilsyn på baggrund af en tidligere elevs bekymringshenvendelse. Ifølge leder var der få fejl og mangler i dokumentationen og manglende opfølgninger på indsatser.</p> <p>På tilsynsdagen afholdes personalemøde, hvor medarbejderne skal præsenteres for den handleplan, som leder har udarbejdet som opfølgning på det reaktive tilsyn.</p> <p>Leder oplyser, at de fleste medarbejdere har været mange år på Madsbyhus, og at der sjældent er udskiftning blandt personalet. Der er aktuelt en vakant dagvagt. To social- og sundhedsassistenter er netop kommet tilbage efter henholdsvis barsel og efteruddannelse, hvorfor der ifølge leder er en god sundhedsfaglig dækning i dagvagt. Om aftenen mangler der indimellem social- og sundhedsassistenter, hvorfor medarbejderne får hjælp fra medarbejderne fra Ulleruphus Plejecenter, som leder ligeledes er leder for. De to plejecentre er adskilt fra hinanden af en fysisk gang.</p> <p>En centersygeplejerske fra Ulleruphus Plejecenter, som har ønsket mere erfaring inden for demensområdet, overgår til Madsbyhus fra årsskiftet. Leder oplyser, at centersygeplejerskerne ligeledes hjælpes ad på tværs af de to plejecentre, og at der aktuelt søges efter endnu en sygeplejerske.</p> <p>Et kontinuerligt fokusområde er ifølge leder dokumentation, faglig udvikling og medarbejdernes arbejdsmiljø, som indimellem presses, fx af komplekse borgersager og udadreagerende borgere.</p> <p>Fraværet er ifølge leder lavt, hvilket leder vurderer skyldes et godt internt samarbejde og en høj trivsel medarbejderne imellem.</p>

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Tilsynet vurderer, at anbefalingerne fra sidste år vedrørende dokumentationen fortsat er gældende.

2. VURDERING

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Fredericia Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Madsbyhus 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 Madsbyhus Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere sammen med ledelsen medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Det er tilsynets oplevelse, at medarbejderne har et stort fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, og at det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

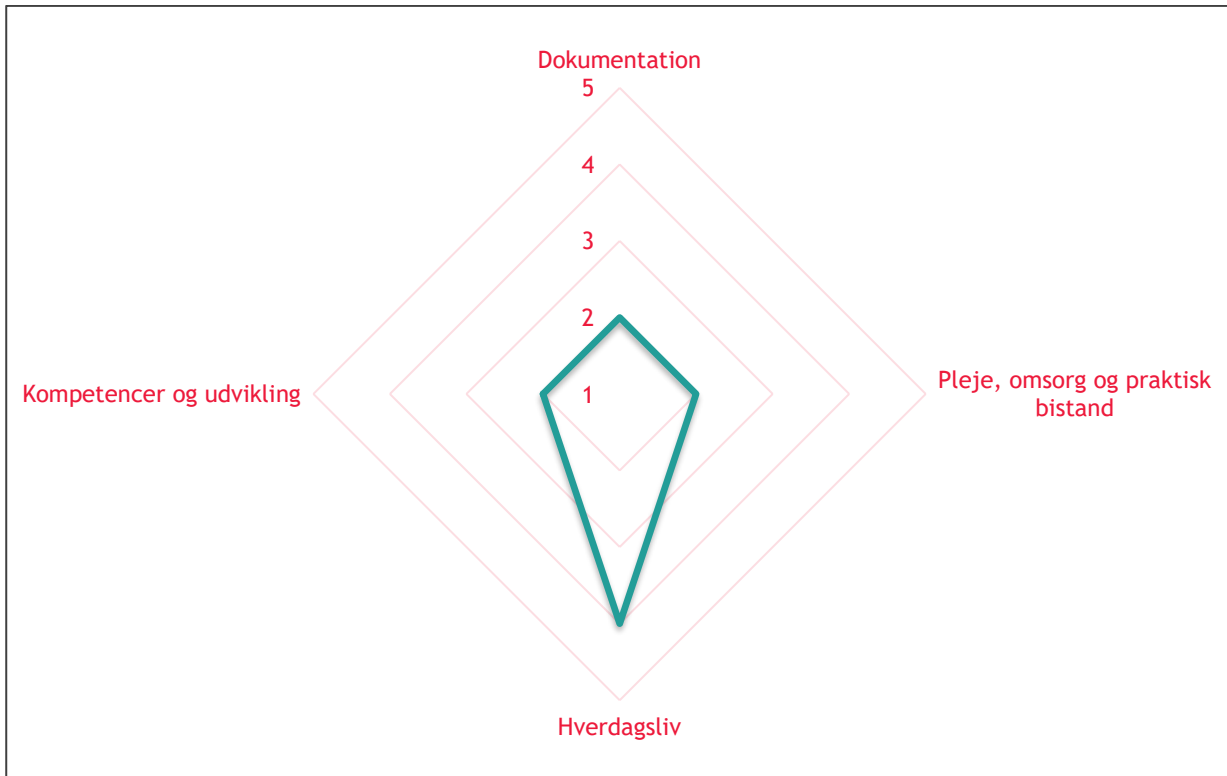
Tilsynet vurderer samtidig, at der er behov for et skærpet ledelsesmæssigt fokus på at sikre den faglige kvalitet i kerneydelsen, opfølgning på de sundhedsfaglige indsatser samt rettidig dokumentation heraf.

Medarbejderne redegør meget engageret for, hvordan borgere og pårørende mødes på en værdig og respektfuld måde.

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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 2</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen for tre borgere er gennemgået med en social- og sundhedsassistent, som oplyser, at borgernes kontaktperson er ansvarlig for at opdatere den samlede dokumentation i samarbejde med social- og sundhedsassistenterne og centersygeplejersken. Medarbejderne tilkendegiver, at tiden indimellem er en afgørende faktor for, om de får opdateret dokumentationen rettidigt. Enkelte medarbejdere har desuden svært ved at anvende Nexus, hvorfor en fysisk kalender benyttes, fx hvis en indsats ikke er leveret og skal følges op den efterfølgende dag.</p> <p>Dokumentationen fremstår samlet set mangelfuldt opdateret.</p> <p>Generelle oplysninger er i alle tilfælde relevant udfyldt, og borgernes behov for pleje og omsorg er generelt fyldestgørende beskrevet i handleplaner, fraset i et tilfælde, hvor borgers behov for nathjælp er mangelfuldt beskrevet. I to tilfælde er der oprettet socialpædagogiske handleplaner, som der dog ikke henvises til i handleplanerne vedrørende pleje og omsorg.</p> <p>Ved to borgere er funktionsevnetilstande ikke opdateret, svarende til aktuelle helhedssituation.</p> <p>Helbredsoplysninger er dokumenteret i alle tre tilfælde, men helbredstilstande mangler i flere tilfælde fyldestgørende beskrivelse af borgernes aktuelle helhedssituation, ligesom relevante handleplaner ikke konsekvent giver et overblik over aktuelle indsatser, fx mangler der handleplan på en borgers blodsuktermåling.</p>

	<p>Ved alle tre borgere mangler der opfølgning på igangsatte indsatser, fx vægt- og blodtryksmålinger, en borgers ernæringsindsats og en anden borgers fald.</p> <p>Observationsnotater er ikke konsekvent relateret til aktuelle tilstande, hvilket påvirker muligheden for systematisk opfølgning.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk bistand</p> <p>Score: 2</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Målgruppen har betydelige kognitive begrænsninger, og ingen borgere har derfor kunnet deltage i et interview. Borgernes egenomsorg er, ifølge medarbejderne, generelt meget begrænset, hvorfor borgerne er afhængige af medarbejdernes faglige observationer og kompenserende pleje og omsorg og på, at der følges op på borgernes behov og indsatser.</p> <p>Plejecentret arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, herunder fx kontaktpersonordning, kørelister, opdaterede døgnrytmeplaner og risikovurdering på borgernes adfærd.</p> <p>Medarbejderne møder samlet ind om morgenen, hvor opgaverne fordeles, og hvor eventuelle udfordringer relateret til borgernes tilstand og adfærd kort drøftes. Ifølge medarbejderne deltager centersygeplejersken ikke konsekvent, og i den sidste tid har hendes tilstedeværelse været mere abrupt end tidligere. Medarbejderne oplyser, at de ved behov kan ringe efter centerleder og -sygeplejersken, men at der ikke er et fastlagt dagligt tidspunkt for faglig sparring.</p> <p>Medarbejderne følger flere gange i løbet af dagen op med hinanden for at sikre, at alle medarbejdere når deres opgaver. Borgerne medinddrages i plejen ud fra deres individuelle ønsker, vaner og dagsform, og medarbejderne kan med eksempler redegøre for, at pleje og omsorg forsøges udført med mest mulig inddragelse af borgernes ressourcer. Medarbejderne oplyser, at de har et stort kendskab til borgerne, hvilket medvirker til, at de kan handle hurtigt på selv små ændringer i borgernes adfærd, da disse kan være tegn på udækkede grundlæggende behov, såsom forstoppelse, smerter etc.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der ikke er tilstrækkeligt fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, idet der fx ikke er handlet på en i forvejen undervægtig borgers væggtab, og at en anden borgers fald ikke er fulgt op, svarende til kommunens retningslinjer på området.</p> <p>Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at målgruppen er meget sårbar og helt afhængig af, at medarbejderne observerer og handler rettidigt på ændringer i deres tilstand.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i den besøgte bolig, 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.</p> <p>En borger, som tilsynet taler med under rundgang på plejecentret, oplever, at udbuddet af aktiviteter stort set lever op til borgers ønsker til hverdagslivet, og at borger nyder hyggestunder med to andre borgere. En pårørende oplever, at borgerne bliver respekteret, anerkendt og medinddraget i den daglige pleje såvel som i aktiviteter.</p> <p>Den pårørende vurderer ligeledes, at omgangstonen er imødekommende, og at medarbejdernes adfærd er respektfuld og meget omsorgsfuld. Den pårørende har dog en bekymring vedrørende enkelte borgers interne samspil, da tonen og stemningen her opleves kontant og nedgørende. Dette er efterfølgende drøftet med centerleder og en social- og sundhedsassistent på afdelingen, som oplyser, at de er opmærksomme på problematikken og dagligt forsøger at finde gode løsninger for alle borgere.</p>

	<p>Medarbejderne lægger vægt på at skabe et godt hverdagsliv for borgerne, både i forhold til tilrettelæggelse af pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter og samvær med udgangspunkt i borgernes livshistorie. Medarbejderne lægger vægt på, at omgangstonen er afslappet, og de tager udgangspunkt i borgernes sproglige jargon og dagsform.</p> <p>Borgerne udtrykker tilfredshed med maden og måltiderne, som en borger beskriver som hyggelige. Medarbejderne har fokus på at skabe gode, hyggelige rammer om måltiderne i form af små miljøer, hvor borgernes individuelle behov forsøges imødekommet ved fx pænt pyntet mad, baggrundsmusik og "ø-tid".</p> <p>Det observeres i den ene afdeling, at medarbejderne sidder sammen med borgerne og hyggesnakker over eftermiddagskaffen, imens plejecentrets kat slænger sig på gulvet.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 2</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne overordnet har de rette kompetencer til målgruppen, hvilket sikres ved løbende kompetenceudvikling, herunder demenskurser, som alle medarbejderne har gennemført. Leder oplyser, at medarbejderne ligeledes skal i gang med kursus i magtanvendelse.</p> <p>Medarbejderne får i det nye år tilbud om at deltage i den planlagte faglige undervisning, fx sårbehandling, diabetes, palliation, Nexus og kommunikation, som sygeplejerskerne på Ulleruphus Plejecenter afvikler.</p> <p>Medarbejderne oplever selv at være godt rustede til opgaverne, og at de har tilfredsstillende muligheder for kompetenceudvikling, intern faglig sparring og videndeling med kollegaer. I forbindelse med journalgennemgang tilkendegiver social- og sundhedsassistenten ligeledes, at de i en længere periode har manglet social- og sundhedsassistenter, hvilket hun vurderer kan være en medvirkende årsag til den mangelfulde opfølgning på sundhedsfaglige indsatser.</p> <p>Borgerkonferencer afholdes ikke efter en fastlagt procedure, men medarbejderne drøfter udfordringer og dilemmaer med bl.a. centerleder, som er uddannet demenskoordinator. Medarbejderne tilkendegiver, at de ligeledes involverer kommunens demenskoordinator ved behov. Medarbejderne tilbydes supervision på enkeltstående hændelser eller borgersager, og der afholdes personalemøder cirka hver anden måned.</p> <p>Til grund for vurderingen ligger, at tilsynet ved tre borgere observerer mangler ift. opfølgning på igangsatte indsatser, og at medarbejderne ikke i alle tilfælde kan redegøre for, hvordan der samlet set følges op på afvigelser i borgernes habituelle tilstand.</p>
<p>Årets tema: Pårørende samarbejde</p>	<p>Leder afventer aktuelt svar på den tilfredshedsundersøgelse, som kommunen netop har gennemført med pårørende til borgere på plejecentrene. Leder oplyser, at der ikke har været klager eller bekymringshenvendelser, og at medarbejderne er opmærksomme på at involvere de pårørende i det omfang, borgerne ønsker det.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de pårørende generelt er godt tilfredse med den samlede indsats, hvilket bekræftes af den pårørende, som tilsynet taler med. Den pårørende oplyser, at medarbejderne er meget omsorgsfulde og også spørger ind til, hvordan den pårørende har det.</p> <p>Leder oplyser, at hun ikke deltager i indflytningssamtaler, da centersygeplejersken og kontaktpersonen har ansvaret herfor. Efterfølgende følger medarbejderne op på de indgåede aftaler, ligesom medarbejderne har den løbende kontakt med de pårørende.</p>

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler centerleder en skærpet indsats i forhold til at sikre rammer og struktur for dokumentationspraksis, så borgernes journaler løbende opdateres.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne, at handleanvisninger på borgernes behov for pleje og omsorg udfoldes for hele døgnet og med beskrivelse af den pædagogiske tilgang samt henviser til socialpædagogiske handleplaner, hvor en sådan er udarbejdet.
3. Tilsynet anbefaler, at funktionsvenetilstande konsekvent udfyldes og opdateres, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
4. Tilsynet anbefaler centerleder og centersygeplejerske en skærpet opmærksomhed på, at borgernes helbredssituation systematisk dokumenteres, og at faglige indsatser konsekvent følges op i helbredstilstande, handleanvisninger og borgers kalender.
5. Tilsynet anbefaler, at observationsnotater konsekvent relateres til aktuelle tilstande.
6. Tilsynet anbefaler centerleder et skærpet fokus på at sikre, at centersygeplejersken i samarbejde med medarbejderne løbende og systematisk følger op på faglige indsatser.
7. Tilsynet anbefaler et ledelsesmæssigt fokus på at udvikle medarbejdernes faglige refleksioner og handlinger - fx ved at indføre systematisk triage.
8. Tilsynet anbefaler centersygeplejersken et skærpet fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser samt undervisning af medarbejderne i relation hertil.
9. Tilsynet anbefaler centerleder og medarbejderne en særlig opmærksomhed på tiltag til forebyggelse af interne konflikter imellem borgerne.
10. Tilsynet anbefaler centerleder at følge op på og sikre, at medarbejderne har de fornødne faglige kompetencer til at observere, analysere og handle på ændringer i borgernes helhedssituation.
11. Tilsynet anbefaler centerleder at implementere faste, tværfaglige møder, hvor borgerne drøftes ud fra en systematisk og faglig metode.

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.