

Tilsynsrapport Fredericia Kommune

Senior- og Handicapforvaltningen
Ulleruphus Plejecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
November 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: Ulleruphus Plejecenter, Lumbyesvej 28D, 7000 Fredericia
Leder: Ea Seeger Hanmann
Antal boliger: 45
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 29. november 2021, kl. 08.15 - 12.15
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder (interview og afrunding er foretaget telefonisk)• Tre medarbejdere• Fem beboere• Tre pårørende
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske,

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes i samarbejde med to af plejecentrets tre sygeplejersker, som oplyser, at en stor del af medarbejdergruppen på dagen deltager i eksternt ugekursus i tegnsprog. Plejecentrets leder, som har overtaget ledelsen i december 2020 og tillige har ledelsesansvar for Madsbyhus og demensteamet, er ikke til stede under tilsynet.</p> <p>Centersygeplejerskerne oplyser, at de begge er ansat inden for det seneste år, og at endnu en sygeplejerskestilling samt enkelte vakante assistent- og hjælperstillinger er i opslag efter et turbulent år med meget stor borgerudskiftning. De seneste års skiftende ledelse og højt fravær har ifølge medarbejderne påvirket den generelle trivsel på plejecentret, og i år har den nye ledelse derfor arbejdet målrettet med rekruttering og sikker drift og på at lære huset og alle medarbejderne at kende. Tre seancer med teamcoaching for alle har medvirket til at afdække problemområder, nærmeste udviklingszoner og igangsættelse af diverse indsatser med trivsel og forbedringer for øje. Sideløbende hermed har ledelsen arbejdet på en overordnet strategiplan, bl.a. for faglig udvikling, kvalitetsforbedring af mad og måltider og reorganisering af hjælpen til tøjvask.</p> <p>Sygefraværet ligger moderat højt og er aktuelt påvirket af flere langtidssygemeldinger som følge af fysiske skavanker. Der er planlagt opfølgning med henblik på skånsom tilbagekomst til jobbet for de pågældende. Vikarforbruget er højt, og fravær dækkes dels af kommunens faste vikarkorps og dels af eksternt vikarbureau.</p>

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Der arbejdes ifølge sygeplejerskerne kontinuerligt med opkvalificering af den samlede dokumentation i Nexus.

2. VURDERING

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

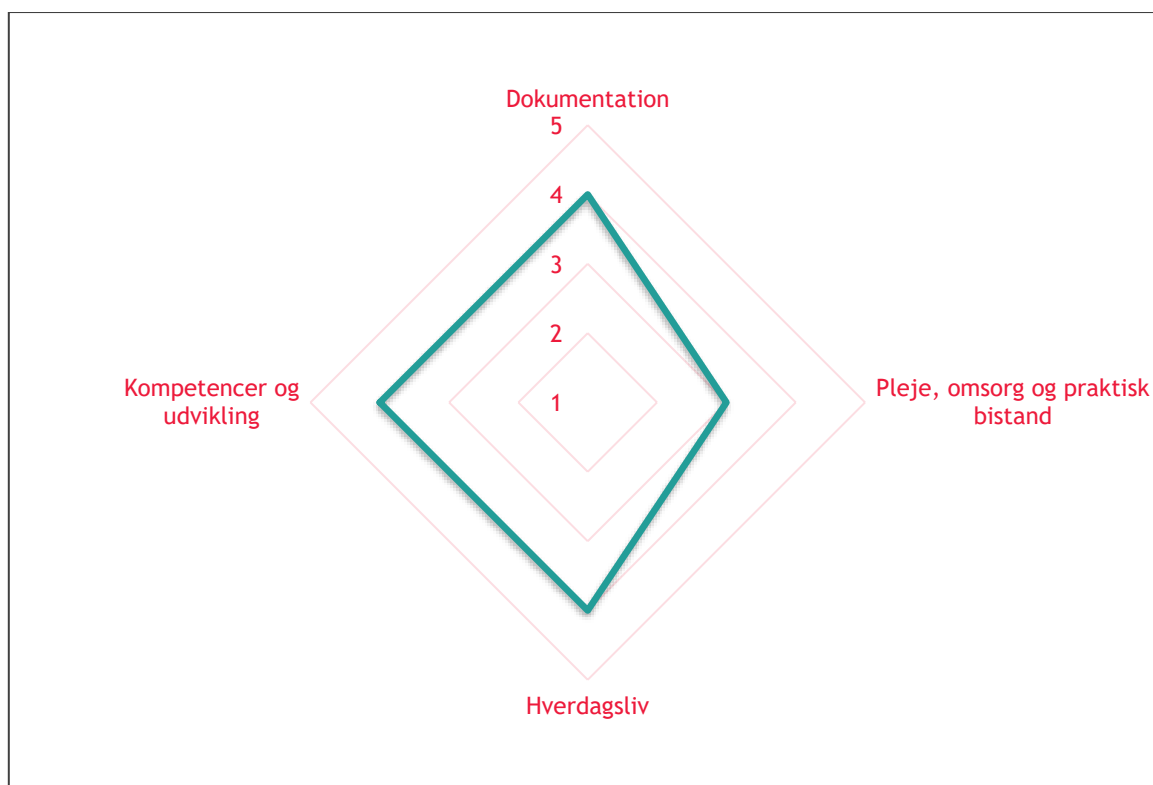
Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Ulleruphus Plejecenter er ved at restituere sig efter en længere ustabil periode med organisatoriske ændringer, lederskift og stor personale- og borgerudskiftning. Plejecentret arbejder målrettet og engageret på at skabe kontinuitet, trivsel og tryghed for borgerne. Det er tilsynets oplevelse, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagsliv og aktiviteter på stedet tilrettelægges på målgruppernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Fredericia Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Kerneydelsen leveres med en god faglig og borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

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: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Alle medarbejdere arbejder målrettet med dokumentationen ud fra en klar rolle- og ansvarsfordeling, som i hverdagen understøttes ved sidemandsoplæring og af superbrugere og sygeplejersker.</p> <p>Dokumentationen fremstår samlet set opdateret og fyldestgørende, og borgerne behov for pleje, omsorg og støtte er beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Generelle oplysninger og tilstande er opdaterede og vurderede, og der ses eksempler på velbeskrevne individuelle faglige tilgange til samarbejdet med borgerne.</p> <p>Hos en borger savnes opdatering af handleanvisninger efter borgers indflytning på plejecentret.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Der sikres ifølge sygeplejerskerne løbende opfølgning og revidering af dokumentationen ved ændringer og ellers hver tredje måned.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk bistand</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne er meget tilfredse med hjælpen, og en borger bemærker, at selv om medarbejderne nogle dage opleves som fortravlede, er de altid imødekomende og hjælpsomme.</p> <p>Plejecentret arbejder med såvel uformelle som fastlagte ugentlige sparringsmøder på hver etage og opdaterede handlingsanvisninger, der medvirker til at sikre borgerne den nødvendige pleje og støtte. Desuden benyttes kontaktpersonsordning og afdelingsvise morgenmøder med sygeplejerskerne, hvor planlægningen afstemmes, og opgaverne fordeles ud fra kompetencer og relationer. Sygeplejerskerne oplyser, at ledelsen påtænker at indføre fast triagering på Ulleruphus. Tværfaglige samarbejdspartnere inddrages efter behov i relevante borgerforløb.</p> <p>Medarbejderne oplyser om meget stor travlhed pga. korttidsfravær og den aktuelle mangel på faste medarbejdere med et deraf følgende højt forbrug af afløsere og vikarer. Dette udfordrer ifølge medarbejderne ind imellem fagligheden samt kontinuitet i ydelserne. En medarbejder påtaler sin lejlighedsvis følelse af utilstrækkelighed og frustration efter arbejdsdage, hvor plejen kun er ydet nødtørftigt og ud fra det muliges kunst. Medarbejderne er omvendt meget glade for hjælpen fra flere faste afløsere, som opleves som fagligt kompetente, og som kommer jævnlige, og dermed efterhånden lærer borgerne og husets rytme at kende.</p> <p>Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan borgernes ressourcer inddrages i pleje og hverdagsliv. De har ligeledes fokus på sundhedsfremme og forebyggelse ud fra den enkelte borgers aktuelle helhedssituation og behov, fx vedrørende ernæring, hygiejne eller trykforebyggelse.</p> <p>Der er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesområderne og i borgernes boliger, men tilsynet observerer to borgeres meget snavsede kørestole.</p>

<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever gode muligheder for selvbestemmelse i relation til fx døgnrytme og hverdagsliv, og de finder tryghed i at bo på plejecentret. To kognitivt velbevarede borgere oplyser, at de værdsætter deres iPad og ser meget TV, da de ikke er særlig udadvendte og ej heller kan føre samtaler med ret mange på stedet, ud over medarbejderne. De opholder sig derfor primært i egen bolig, og de nyder, når en medarbejder spontant dukker op og har tid til en lille snak. En borger glædes endvidere hver morgen ved at følge en daginstitutions modtagelse af de små fra sit vindue.</p> <p>To fastansatte aktivitetsmedarbejdere står for alsidige aktiviteter alle hverdage, både i fællesskabet og individuelt. Aktivitetscentret er desuden åbent for plejecentrets borgere i det omfang, de kan profitere af aktiviteterne.</p> <p>Borgerne vurderer madens smag og kvalitet vidt forskelligt, hvor tilfredsheden dækker hele skalaen fra "meget kedelig" til "virkelig god", hvilket medarbejderne kan bekræfte. Tilsynet oplyses om, at modtagekøkkenet længe har været ramt af fravær og dårligt arbejdsmiljø, hvilket har haft nogen betydning for produktion og kvalitet. Ledelsen oplyser om netop iværksatte tiltag til forbedring på området, og der pågår en konstruktiv dialog med ernæringsassistenter og diætist vedrørende menuvalg og øget kvalitet ud fra borgernes ønsker og behov, som ifølge medarbejderne allerede kan mærkes positivt i borgernes feedback på måltider.</p> <p>Flere borgere foretrækker at spise i egen bolig, mens andre nyder de fælles måltider sammen med medarbejderne på etagerne.</p> <p>Medarbejdernes og ledelsens kommunikation og adfærd er ifølge borgerne og flere pårørende kendetegnet ved venlighed, lune og hjælpsomhed.</p> <p>Medarbejderne redegør for deres roller under måltiderne, hvor de spiser sammen med borgerne, og de er med til at sikre rammer for en god dialog, hjemlighed og hygge. De lægger vægt på en åben og respektfuld omgangstone, og tager hensyn til borgernes individuelle behov og sproglige jargon. Medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstonen og har tillid til at drøfte eventuelle brud på omgangstonen eller uacceptabel adfærd indbyrdes og om nødvendigt med ledelsen.</p> <p>Tilsynet observerer en hjertelig og god stemning og atmosfære på fællesarealerne i stueetagen, hvor en meget engageret aktivitetsmedarbejder står for bl.a. stolegymnastik med en gruppe borgere, mens andre borgere og deres pårørende sidder sammen omkring kaffeborde og hygger sig med medarbejderne med håndarbejde.</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>Centerleder og medarbejderne vurderer samstemmende, at de har relevante faglige kompetencer til målgrupperne og gode muligheder for daglig og faglig sparring med centersygeplejersker og leder. De nuværende rekrutteringsudfordringer og vakante stillinger, kombineret med to erfarne medarbejders opsigelse, udgør dog aktuelt et kompetencetab.</p> <p>Leder redegør for efterårets målrettede indsats for at højne arbejdsglæden og den faglige udvikling hos medarbejderne. Ledelsen og centersygeplejerskerne har i efteråret været på internat, hvor årshjul med det kommende års indsatser er udarbejdet. Der er bl.a. planlagt løbende undervisning af sygeplejerskerne i relevante faglige temaer, og samtlige medarbejdere skal på kursus i tegnsprog. Aktuelt er medarbejdernes kompetenceprofiler ved at blive revideret og opdateret.</p> <p>Medarbejderne oplever stigende trivsel og et godt kollegialt samarbejde både i og på tværs af de to teams. De beskriver gode muligheder for faglig sparring</p>

	<p>samt god støtte i hverdagen fra centersygeplejerskerne, som er gode til at tilbyde praksisnær undervisning. En medarbejder nævner, at den individuelle kompetencescreening og delegering har øget trygheden i opgaveløsningen og givet mod på oplæring i mere komplekse opgaver.</p>
<p>Årets tema: Pårørende samarbejde</p> <p>Skal ikke scores</p>	<p>Leder oplyser, at hun løbende, og mindst en gang månedligt, udsender informationsbreve til de pårørende, som ligeledes medinddrages og informeres ved ændringer hos borgerne alt efter individuelle aftaler.</p> <p>Leder oplyser at have modtaget enkelte klager i sin tid på plejecentret, som er behandlet og løst med samtaler og individuelle tiltag og aftaler.</p> <p>Plejecentret tilstræber, at alle borgere tilbydes indflytningssamtale før indflytning. Mødet følges op ca. en måned efter indflytning, og der er stor opmærksomhed på løbende forventningsafstemning med borger og dennes pårørende.</p> <p>En pårørende udtrykker stor tilfredshed med samarbejdet med plejecentret, og pårørende har altid oplevet at blive mødt af imødekomende medarbejdere. En anden borgers pårørende har en oplevelse af manglende opfølgning på aftaler fra indflytningsmødet, bl.a. vedrørende vasketøj. Vedkommende tilkendegiver ligeledes usikkerhed på, om hendes familiemedlem har fået en kontaktperson tilknyttet. Dette er efterfølgende videregivet til leder, som vil følge op.</p> <p>Leder oplyser, at plejecentret som privat institution har en bestyrelse, som afholder møde ca. hver anden måned med deltagelse af pårørende. Samarbejdet med pårørende udvides desuden efter behov med kaffemøder og jævnlige dialogmøder.</p> <p>Medarbejdere tilkendegiver, at kendskab og relationer til borgernes nærmeste pårørende bidrager til samarbejdet og til gode borgerforløb. De redegør endvidere for, hvordan der i nogle tilfælde beskrives handleplaner for pårørendesamarbejdet ved ændringer eller udvikling i en borgers sygdomsforløb.</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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at handlingsanvisninger konsekvent evalueres og justeres, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation. 2. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet opmærksomhed på at understøtte medarbejdernes faglighed og koordinering af kerneydelsen i en tid med knappe medarbejderressourcer. 3. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på utilstrækkelig renholdelse af hjælpemidler. 4. Tilsynet anbefaler plejecentret en fortsat opmærksomhed på at følge op på den borgeroplevede kvalitet af den varme mad. 5. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at borgernes pårørende er orienteret om, hvem der er kontaktperson for borger.

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.