

Tilsynsrapport
Skanderborg Kommune

Ældre og Handicap
Møllehjørnet

Uanmeldt helhedstilsyn
Februar 2017

INDHOLD

1.0	Vurdering	2
1.1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.2	Tilsynets anbefalinger	2
2.0	Indledende oplysninger	3
3.0	Datagrundlag	4
3.1	Aktuelle vilkår og status	4
3.2	Pleje, omsorg og praktisk bistand	4
3.3	Dokumentation	5
3.4	Hverdagens praksis	5
3.5	Kompetencer og udvikling	6
4.0	Tilsynets formål og metode	7
4.1	Formål	7
4.2	Metode	7
4.3	Vurderingsskala	8
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	8
4.5	Præsentation af BDO	9

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejecentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og gennemgang af skriftligt grundlag. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

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

VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Møllehjørnet er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen og medarbejdere på Møllehjørnet arbejder fagligt engageret og målrettet på videreudvikling af rammer og indhold for et meningsfyldt hverdagsliv på borgernes præmisser. Det vurderes ligeledes, at borgeren modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, der leveres med god faglig og etisk standard. Der er fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. i form af systematisk tværfaglig triagering, konsekvent ernæringscreening og mulighed for tværfaglig sparring med ressource personer.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen er fyldestgørende, opdateret og præget af respekt for den enkelte borgers ønsker og behov. Det vurderes endvidere, at dokumentationen understøtter de social- og sundhedsfaglige indsatser hos den enkelte borger på en meget handlingsanvisende måde.

Tilsynet vurderer, at borgerne har medindflydelse i hverdagen og maden og måltiderne opleves af borgerne som tilfredsstillende. Borgerne oplever kommunikation og samarbejdet med medarbejderne som respektfuldt.

Tilsynet vurderer ligeledes, at Møllehjørnet tilbyder et bredt udvalg af aktiviteter, som borgerne har stor glæde af. Det er tilsynets oplevelse, at medarbejderne har stort fokus på at skabe hyggelige rammer og en imødekommende atmosfære for borgerne.

Det er tilsynets vurdering, at renholdelse af borgernes hjælpemidler og væggene omkring affaldsskakterne bør forbedres.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har de relevante faglige kompetencer med mulighed for løbende udvikling. Tilsynet vurderer ligeledes, at der overordnet er god sammenhæng mellem stigende kompleksitet i borgernes pleje- og behandlingsbehov, medarbejdernes kompetencer og den kompetenceudvikling, som ledelsen på Møllehjørnet har iværksat for 2017.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere på Møllehjørnet drøfter, hvordan det fremadrettet sikres, at borgernes hjælpemidler har en tilfredsstillende hygiejnisk standard. Det anbefales ligeledes, at der rettes fokus på rengøring af væggene omkring affaldsskakter.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Sygehusvej 19, 8660 Skanderborg
Teamleder
Annie Gutzke Rasmussen
Antal boliger
36
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 15. februar 2017, kl. 9.30 - 13.00
Tilsynets deltagerkreds
Teamleder, fire borgere og fire medarbejdere. Ved tilsynet er der indsamlet data ved tre tilfældigt udvalgte borgere. Dataindsamlingen er foretaget ved gennemgang af borgernes dokumentation og interview med henholdsvis borgere og medarbejdere. Tilsynet har endvidere foretaget observationer i borgernes bolig og på fællesarealer. Alle borgere har givet tilsagn om at deltage i tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Manager Kirsten Marquardsen, Sygeplejerske, MHM Manager Sussi E. Schmidt, Sygeplejerske, ML

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Teamleder oplyser, at hun har været ansat på stedet siden august 2004 i forskellige stillinger, inden hun overtog teamledelsen.</p> <p>På Møllehjørnet arbejdes med Skanderborg Kommunes generelle udviklingsområder, herunder kompetenceafklaring af medarbejderne. Desuden deltager stedet i pilotprojekt om afholdelse af MUS ud fra et elektronisk koncept, som tilpasses lokalt. Midler fra Værdighedspuljen er anvendt til at ansætte to medarbejdere, der kommer dag og aften og laver aktiviteter med borgerne. En musikpædagog har opstartet babyrytmik til stor glæde for borgerne. Leder oplyser, at bruger/pårørende rådet er lagt sammen med aktivitetsrådet, så aktiviteterne koordineres. Leder fortæller, at det er svært at rekruttere frivillige i Møllehjørnets lokalområde.</p> <p>Leder estimerer, at ca. 80 % af borgerne på Møllehjørnet er demente, og der trækkes derfor meget på demenskonsulenten. Leder vurderer, at hendes medarbejdere overordnet set har de relevante kompetencer, men forventer, at yderligere behov kan afdækkes ved de kommende MUS. Leder oplyser endvidere, at Møllehjørnet siden efteråret og frem til nu har været udfordret af en del sygefravær pga. influenza og 2 langtidssygemeldinger i en i øvrigt ret stabil medarbejdergruppe. Der er pr. 1.2. 2017 ansat endnu en centersygeplejerske, så stedet nu har to sygeplejersker, der hjælper i udegruppen ved sygdom.</p> <p>Der har ikke været bemærkninger fra embedslægetilsyn og kommunalt tilsyn de sidste par år.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen kommentarer.

3.2 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	<p>Alle borgere udtrykker tilfredshed med at bo på Møllehjørnet. De oplever, at få den hjælp og pleje de har behov for, og er trygge ved den faglige indsats. De er tilfredse med rengøringsstandarden i deres bolig og føler sig medinddraget i forhold til vaner og ønsker i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der tages hånd om borgers pleje- og omsorgsbehov og de sundhedsmæssige problemstillinger ved hjælp af kontaktpersonordning, fælles møder med borgergennemgang og triagering.</p> <p>Tilsynet observerer, at de elektroniske tavler anvendes aktivt bl.a. om triagering, omhyggelig håndhygiejne pga. aktuel maveinfektion hos nogle borgere og sidste nyt om utilsigtede hændelser. Borgerne ernæringssscreenes to gange årligt og ved behov.</p> <p>Borgers livshistorie indhentes, når det er muligt ved indflytningssamtale, og ses ikke i alle journaler under tilsynet. En medarbejder har ideer til, hvordan der kan arbejdes endnu mere systematisk med livshistorien ud fra en fælles ramme og oplyser, at der aktuelt er fokus på det.</p> <p>Medarbejderne udtrykker stor glæde ved samarbejdet med Møllehjørnets to centersygeplejersker. Det opleves værdifuldt at have sparring og fagligt følgeskab i hverdagen, så den enkelte borgers særlige ønsker og behov kan tilgodeses bedst muligt trods komplekse sygdomsmæssige udfordringer.</p> <p>Tilsynet observerer, at borgerne er velsoignerede. Samtidigt observeres det, at rengøringsstandarden i forhold til flere borgeres hjælpemidler er utilstrækkelig. Det observeres ligeledes, at væggene ved affaldsskakter på fællesarealer er meget</p>
-------------	--

	snavsede. Observationerne er efterfølgende drøftet med ledelse og medarbejdere, som oplyser, at de er bevidste om en opstramning på renholdelse på de nævnte områder.
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at borgeren modtager den pleje og de omsorgsydelser, der er behov for og at den leveres med en god faglig og etisk standard. Tilsynet vurderer ligeledes, at der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a i form af systematisk tværfaglig triagering og daglig mulighed for sparring med relevante ressourcepersoner.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der skal være et øget fokus på den hygiejniske standard i forhold til rengøring af borgernes hjælpemidler og væggene omkring affaldsskaktene.</p>

3.3 DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere.</p> <p>Dokumentationen er udarbejdet med respekt for borgernes behov og egne ønsker, fx hos en næsten selvhjulpne borger med behov for lidt diskret observation og støtte, så hans oplevelse af uafhængighed forbliver intakt. Døgnrytmeplanerne er strukturerede, fyldestgørende og handlingsanvisende med afsæt i borgers ressourcer. Indsatserne bærer generelt præg af en rehabiliterende tilgang.</p> <p>Det er et stort medarbejderønske, at kommunikationsbogen afskaffes snarest, da den - bortset fra ajourførte medicinskemaer - ikke altid er opdateret. Det bekræftes af tilsynets fund af en uaktuel udprintet døgnrytmeplan hos en borger. Medarbejderne oplyser, at afløsere primært informeres om borgers døgnrytmeplan via iPads og tablets. En nylig opgradering til Windows 10 gør det imidlertid svært for medarbejdere at være logget på samtidigt.</p> <p>Sygeplejerskerne er ansvarlige for borgers sygeplejeanamnese og den røde tråd på tværs af journalen. Ansvarret varetages sammen med borgers kontaktperson.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at dokumentationen er fyldestgørende og har en tilfredsstillende faglig og etisk standard. Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen understøtter de social-og sundhedsfaglige indsatser hos den enkelte borger på en meget handlingsanvisende måde.

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

Data	<p>Borgere udtrykker stor tilfredshed med at bo på Møllehjørnet. Omgangstonen opleves som venlig og imødekommende, og stedets placering midt i byen muliggør korte gåture, som borgerne i vid udstrækning benytter sig af.</p> <p>En borger fortæller begejstret om en flerdages udflugt, hun har deltaget i sammen med andre borgere og medarbejdere.</p> <p>Flere borgere udtrykker tilfredshed med måltiderne og madens kvalitet, mens en borger selv køber ind og laver mad, fordi han gerne vil klare sig selv længst muligt.</p> <p>I følge borgerne er tilbuddene med udflugter og fællesaktiviteter på stedet tilfredsstillende. En enkelt meget rørig borger giver udtryk for, at han kunne ønske sig flere "bofæller" at samtale med.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de har pædagogiske måltider og faste måltidsværter, som skaber hygge ved måltiderne. En enkelt medarbejder udtrykker, at nogle borgere kan finde maden "lidt for fin" i forhold til mere traditionelt dansk smørrebrød. Emner som dette og indsatser vedrørende særlige ernæringsbehov drøftes på faste møder med køkkenets medarbejdere. Midler fra Værdighedspuljen har muliggjort søndags-</p>
-------------	---

	<p>brunch og aften måltider med forskellige temaer. Aktuelt søges midler til at udbygge køkkenerne, så mere mad kan tilberedes lokalt.</p> <p>Medarbejderne vurderer, at der er rigelige og gode tilbud om aktiviteter planlagt af Bruger/Pårørende-/Aktivitetsråd og aktivitets medarbejdere 20 timer/uge. Det muliggør også en-til-en aktiviteter til sårbare borgere på stedet. Flerdagsudflugter fremhæves som et særdeles vellykket tilbud for de friskeste borgere.</p> <p>Medarbejderne beskriver deres indbyrdes omgangstone, interne samarbejde og kommunikationen som god. Man hjælper hinanden ved sygdom og i hverdagen. En nyansat udtrykker, hvordan hun føler sig mødt af den gode stemning og en anden medarbejder forklarer, at man er enige om at gå til ledelsen ved oplevede problemer i stedet for at brokke sig. Medarbejderne siger samstemmende, at ledelsen er lydhør og handler på problemer, når de opstår.</p> <p>Tilsynet observerer en rar og rolig stemning og atmosfære på de hyggeligt indrettede fællesarealer.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at borgerne har medindflydelse på deres hverdagsliv og at borgerne oplever at samarbejde og kommunikation med medarbejderne foregår med respekt for deres ønsker. Maden og stemningen ved måltiderne opleves ligeledes af borgerne som tilfredsstillende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at Møllehjørnet har et bredt udvalg af aktiviteter. Det er tilsynets oplevelse, at medarbejderne har fokus på at skabe hyggelige rammer og en imødekommende atmosfære for borgerne.</p>

3.5 KOMPETENCER OG UDVIKLING

Data	<p>Medarbejderne vurderer selv, at deres faglige kompetencer er ved at være på plads i forhold til borgernes komplekse behov. Social- og sundhedshjælperne har været på update kursus bl.a. i TOBS og psykiatri, og en nyansat sygeplejerske er demenskyndig og klinisk vejleder. Samarbejdet med fysio- og ergoterapeut to gange om ugen fremhæves som udbytterigt. Aktuelt har terapeuterne fokus på funktionsvurderinger, og medarbejderne ytrer ønske om endnu mere samarbejde, da tværfagligheden øger fokus på hverdagsrehabilitering. Hyppig sparring med demenskoordinator fremhæves ligeledes som givtig.</p> <p>Sygeplejerskerne er organiseret under en distriktsleder, og mødes jævnligt med denne og områdets øvrige sygeplejersker. Der opleves stor lydhørhed og handling hos ledelsen på Møllehjørnet ved oplevede problemstillinger - sidst i forbindelse med et højt sygefravær, der belastede arbejdsmiljøet.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne overordnet set har de relevante faglige kompetencer med mulighed for løbende udvikling i form af kurser og tværfaglig sparring. Tilsynet vurderer ligeledes, at der overordnet er en god sammenhæng mellem den stigende kompleksitet i borgernes behov, medarbejdernes kompetencer og den kompetenceudvikling, som ledelsen på Møllehjørnet har iværksat for 2017.</p>

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager på plejecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at

alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpes. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpes. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af borgerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra plejecentrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygeplejefaglig og akademisk baggrund.

4.5 PRÆSENTATION AF BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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.

KONTAKT

Partneransvarlig

BIRGITTE HOBERG SLOTH

Partner

m: 2810 5680

e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig

KIRSTEN MARQUARDSEN

Manager

m: 4189 0436

e: kmq@bdo.dk

WWW.BDO.DK

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.