

# TILSYNSRAPPORT ROSKILDE KOMMUNE

SUNDHED OG OMSORG

PLEJEBOLIGER

KRISTIANSMINDE PLEJECENTER



Uanmeldt tilsyn

Oktober 2019



# 1. VURDERING

## 1.1 OVERORDNET VURDERING

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

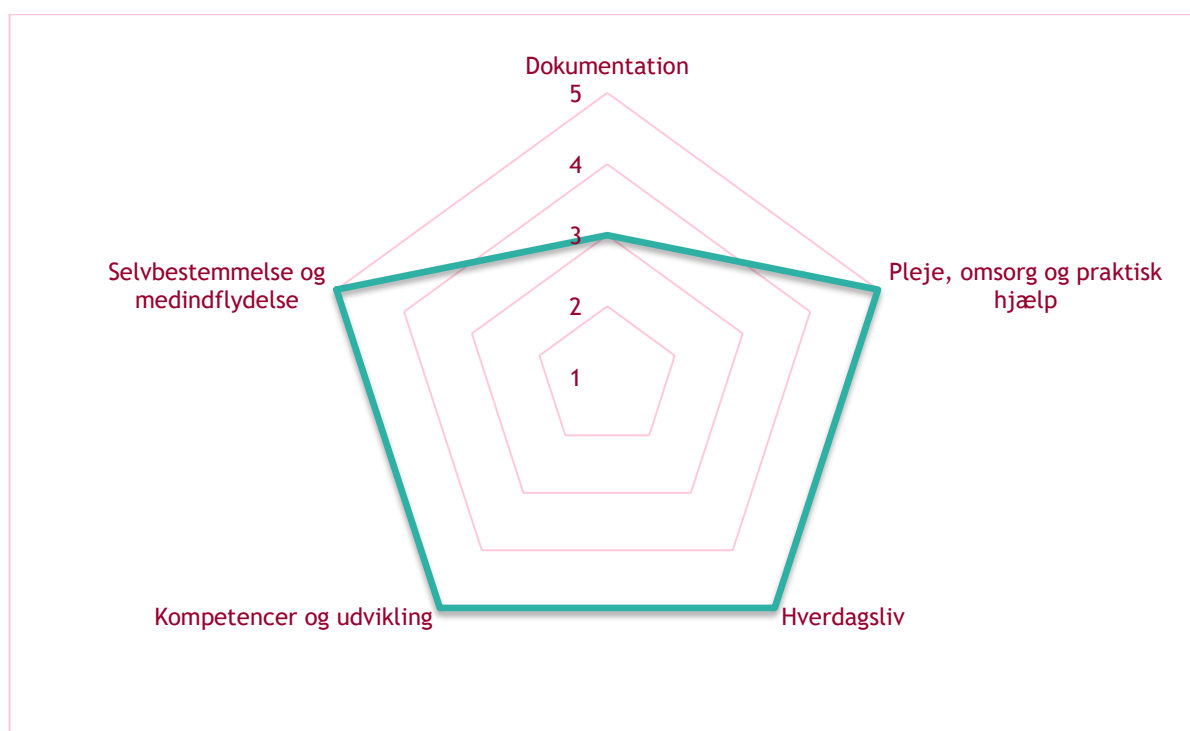
Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Kristiansminde Plejecenter er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets oplevelse, at der i høj grad er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at plejecentret til fulde lever op til Roskildes Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en meget høj faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder metodisk med et rehabiliterende sigte, sundhedsfremme og forebyggelse samt borgernes selvbestemmelse og medindflydelse. De igangværende processer omkring de forestående organisatoriske ændringer og ud- og indflytning bidrager til tryghed for borgere og medarbejdere. Endvidere vurderer tilsynet, at det nuværende fokus og de igangsatte tiltag vil afhjælpe de mangler, der ses i dokumentationen.

## 1.2 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.



## 1.3 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Anbefalinger

Tilsynet anbefaler, at den igangværende indsats på at optimere dokumentationspraksis fortsættes, herunder, at oplysninger om borgernes ressourcer, motivation og vaner osv. fremgår under generelle oplysninger, at tilstande/indsatser og handlingsanvisninger opdateres/afsluttes, og at der på alle borgere er oprettet døgnrytmeplan.

## 1.4 AKTUELLE VILKÅR

### Aktuelle vilkår

Centret er optaget af den forestående omorganisering med ændring af funktion til demenscenter, og hvor målgruppen fremover udelukkende er borgere med demenssygdomme. I den forbindelse er der iværksat en lang række processer og initiativer, der involverer borgerne (deres pårørende) og medarbejderne. Det er et stort logistikarbejde med mange processer i forhold til omorganiseringen, både på borger-, medarbejder- og ledelsesniveau. Der arbejdes med "håndholdte" flytninger af borgerne, hvor alt bliver tilrettelagt individuelt, og hvor det i videst muligt omfang tilgodeses, at borgerne efter flytning mødes af kendte medarbejdere.

Siden sidste tilsyn er der arbejdet intenst med dokumentationspraksis. Centeret har oplevet det udfordrende, da det er en helt ny måde at dokumentere på, men leder oplever, at det er en god proces. Superbrugerne har stort fokus på at ensrette praksissen, bl.a. ved sidemandsoplæring og temaopdelt vejledning/undervisning. Processen involverer i høj grad strukturering af medarbejdernes dokumentation, og oplæring foretages ud fra den enkelte medarbejders behov.

Centeret har desuden drøftet årsag til sidste tilsyns bemærkning om et tv, der var tændt under midt dagen.

### Opfølgning

Tilsynet vurderer at der siden sidste tilsyn er arbejdet målrettet med de givne anbefalinger.

## 1.5 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Dokumentation  Score: 3	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen fremstår overordnet opdateret og fyldestgørende med helbredsoplysninger og livshistorie. De generelle oplysninger er sparsomt udfyldt med oplysninger om borgernes mestring, ressourcer, vaner osv. Der er indsats, indsatsmål og relevante handlingsanvisninger. Døgnrytmeplanerne er beskrevet handlevejledende med udgangspunkt i borgers indsats og medarbejders indsats og særlige oplysninger, f. eks omkring borgers kognitive problemstillinger. Dog mangler der i et tilfælde døgnrytmeplan. På alle borgere ses relevante målinger, rehabiliteringsplaner og borgernes eventuelle stillingtagen til fravalg af livsforlængende behandling.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at der løbende dokumenteres, samt at døgnrytmeplanen og tilstande tilrettes, hvis der er ændringer. Medarbejderne tilgår dokumentationen på mobile enheder og har adgang til pc og iPad.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.</p>

<p>Pleje, omsorg og praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager på tilfredsstillende vis relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker generelt tilfredshed med de ydelser, de modtager. En borger angiver dog, at han flere gange har oplevet, at det er svært at få fat i en medarbejder om natten, og at han er utryk ved at vente for længe på hjælpen og ved håndteringen af hjælpen. Borgerne fremstår velsoignerede.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg. Centret har kontaktpersonordning, og medarbejderne redegør for, at de møder ind i de respektive afdelinger og læser op på aktuelle ændringer. Den daglige planlægning tager afsæt i borgernes tilstand, relationer, opgaver og kompetencer.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte og med fokus på sundhedsfremme med daglige triagemøder. Der arbejdes tværfagligt på centeret i forhold til borgernes rehabiliteringsmål, og på de tværfaglige koordineringsmøder deltager fysio- og ergoterapeuterne, hvor der følges op på og opstilles mål for den enkelte borger. Medarbejderne redegør for, at de støtter borgerne individuelt i de ressourcer, borgerne besidder. Ledelsen har efterfølgende oplyst, at ovennævnte borger, som kan opleve utryghed, er kendt med et stort behov for tryk og kontakt. Tilsynet drøfter muligheden for at bringe Marte Meo metoden i spil for at se, om det kunne løse problemstillingen.</p>
<p>Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne føler sig medinddraget både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter, døgnrytme og hverdagsliv.</p> <p>Mad og måltider er tilfredsstillende, og medarbejderne kan reflekteret redegøre for opfølgning på borgernes ernæringstilstand. Borgerne er yderst tilfredse med maden og oplever, at måltiderne er af meget god kvalitet. Der er god stemning og atmosfære samt et aktivt miljø, og borgerne er meget tilfredse med udbuddet af aktiviteter, der fx både omfatter herre- og dameklub, musik og gudstjenester.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at hele medarbejdergruppen har ansvar for aktiviteterne. Medarbejderne forsøger at afdække borgernes behov og inddrager dem, så vidt det er muligt, i planlægningen af aktiviteter. Medarbejderne reflekterer over aktiviteterne betydning for borgernes livskvalitet og angiver, at de støtter op om aktiviteterne i samarbejde med de frivillige, der tilbyder aktiviteter og arrangementer.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne og tilkendegiver, at der er en god omgangstone og adfærd, som er respektfuld og anerkendende. Ud over en god stemning udviser medarbejderne gensidig respekt for hinanden. De angiver, at humor er gennemgående i deres praksis, og de møder borgerne i øjenhøjde og tilpasser tilgangen til den enkelte borger. Medarbejderne redegør for, at det handler om god faglighed og en god arbejdsplads, der tilsammen giver overskud til at håndtere svære situationer.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne har selvbestemmelse og indflydelse på eget liv og oplever at kunne leve et liv på egne præmisser med høj livskvalitet.</p> <p>Medarbejderne sikrer borgerne selvbestemmelse og medindflydelse gennem dialog og individuelt kendskab og arbejder med afsæt i borgernes livshistorie, ønsker og vaner. Der er relevant fokus på pleje og omsorg ved livets afslutning. Emnet italesættes efter behov og revurderes i forhold til borgernes ønsker.</p>
<p>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder oplever, at centret er dækket ind med en bred vifte af tværfaglige kompetencer. Der er sygeplejersker i dagtimerne i alle huse og 1 sygeplejerske om aftenen til hele Kristiansminde samt opnormering med 1 sygeplejerske til nat til hele Kristiansminde. Desuden er der samarbejde med en selvstændig fysioterapeut, som kommer i centeret.</p>

Leder redegør for, at der er truffet beslutning om at prioritere demensområdet med Marte Meo tilgangen. For at efterkomme dette er det planlagt, at medarbejderne skal igennem et Marte Meo kursusforløb. Centeret har og anvender Marte Meo-terapeuter, og leder og medarbejdere kender til tilgangen, men ønsker den systematiseret.

Centeret har en velfungerende plejecenterlægeordning. Både ledelse og medarbejdere er glade for ordningen og oplever, at lægerne er gode til både den borgernære kontakt og til undervisning.

Medarbejderne oplever, at de har relevante faglige kompetencer i forhold til målgrupperne. Der afholdes løbende MUS, og ledelsen er ifølge medarbejderne lydhør over for kompetenceudvikling på de specifikke områder. Fx er en assistent således aktuelt på vejlederkursus, mens en ergoterapeut har været på sanseintegrationskursus.

Der er udarbejdet kompetencekort for alle medarbejdere, herunder også for hjælperne i forhold til de enkelte borgere.

## 2. OPLYSNINGER

### 2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

<b>Adresse</b>
Kristiansminde, Margrethekær 2, 4000 Roskilde
<b>Leder</b>
Anette Katholm
<b>Antal boliger</b>
100 boliger fordelt på fem huse
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 22. oktober 2019, kl. 12.00
<b>Deltagere i interviews</b>
Leder, to afdelingsledere, tre borgere og fire medarbejdere
<b>Tilsynsførende</b>
Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH Senior Consulant Michela Nygaard, socialrådgiver

Partneransvarlig  
BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner  
m: 2810 5680  
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig  
ELSE MARIE SEEHUSEN  
Manager  
m: 41 89 01 79  
e: ems@bdo.dk

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, 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 mere end 1.200 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 80.000 medarbejdere i mere end 160 lande.*

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