



Tilsynsrapport Roskilde Kommune

Sundhed og Omsorg
Margrethe Hjemmet

Uanmeldt tilsyn
August 2020

1. GENERELLE OPLYSNINGER

Navn og Adresse: Margrethe Hjemmet, Bredgade 4, 4000 Roskilde
Leder: Carina Meyer
Antal boliger: 44
Dato for tilsynsbesøg: 27. august 2020
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Afdelingsleder
Deltagere i interview: Tre medarbejdere og tre borgere
Tilsynet har gennemgået dokumentation for: Tre borgere
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH Senior Consulant Michela Nygaard, socialrådgiver

2. UANMELDT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Roskilde Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Margrethe Hjemmet. 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 Margrethe Hjemmet er et meget velfungerende plejecenter, som har engagerede medarbejdere og ledelse. 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 Roskilde Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en meget høj faglig kvalitet.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger

Centret har arbejdet målrettet med de givne anbefalinger fra sidste tilsyn, og der arbejdes fortsat med udvikling af den faglige kvalitet.

Anbefalinger

Tilsynet har ikke givet anledning til anbefalinger.

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår

Interview med afdelingsleder

Ledergruppen har overordnet stået for implementering af anbefalinger, vejledninger og instrukser under Corona situationen og har blandt andet udarbejdet selvstændige procedurer om brug af værnemidler. For at sikre informationsniveau til medarbejderne har der været holdt samlinger to gange ugentligt i højrisikoperioden, og der har ligeledes været systematisk information og dialog med pårørende. Der har ikke været borgere eller medarbejdere smittet med COVID-19.

Siden sidst har der været fokus på dokumentationspraksis, og centrets udviklingssygeplejersker har afviklet undervisning og sidemandsoplæring med alle medarbejdere. Der er grundig oplæring og introduktion til nyansatte. Centret oplever stadig udfordringer, f.eks. i forbindelse med tilstandsbeskrivelser i Nexus. Samtidig vurderer ledelsen, at medarbejderne er kommet godt med i forhold til dokumentationspraksis.

Centret har fokus på udvikling af den faglige kvalitet og har udarbejdet årshjul for faglige indsatser, men grundet Corona situationen er der i år plukket i emnerne, hvor der blandt andet har været fokus på værdier og brug af ISBAR. Udviklingssygeplejerskerne er ved at udarbejde go-Cards til forskellige medarbejdergrupper, blandt andet med korte instrukser og medarbejdernes kompetencekort.

Centret har fokus på mad og måltider, og al mad fremstilles fra bunden. Der er et tæt samarbejde mellem køkken og plejegruppen, og der er stor fleksibilitet, så det er muligt at efterkomme borgernes specifikke ønsker og behov. I forbindelse med indflytning tilbydes borger og pårørende kostsamtale med kostfaglig medarbejder for at få afstemt forventninger, ønsker og muligheder.

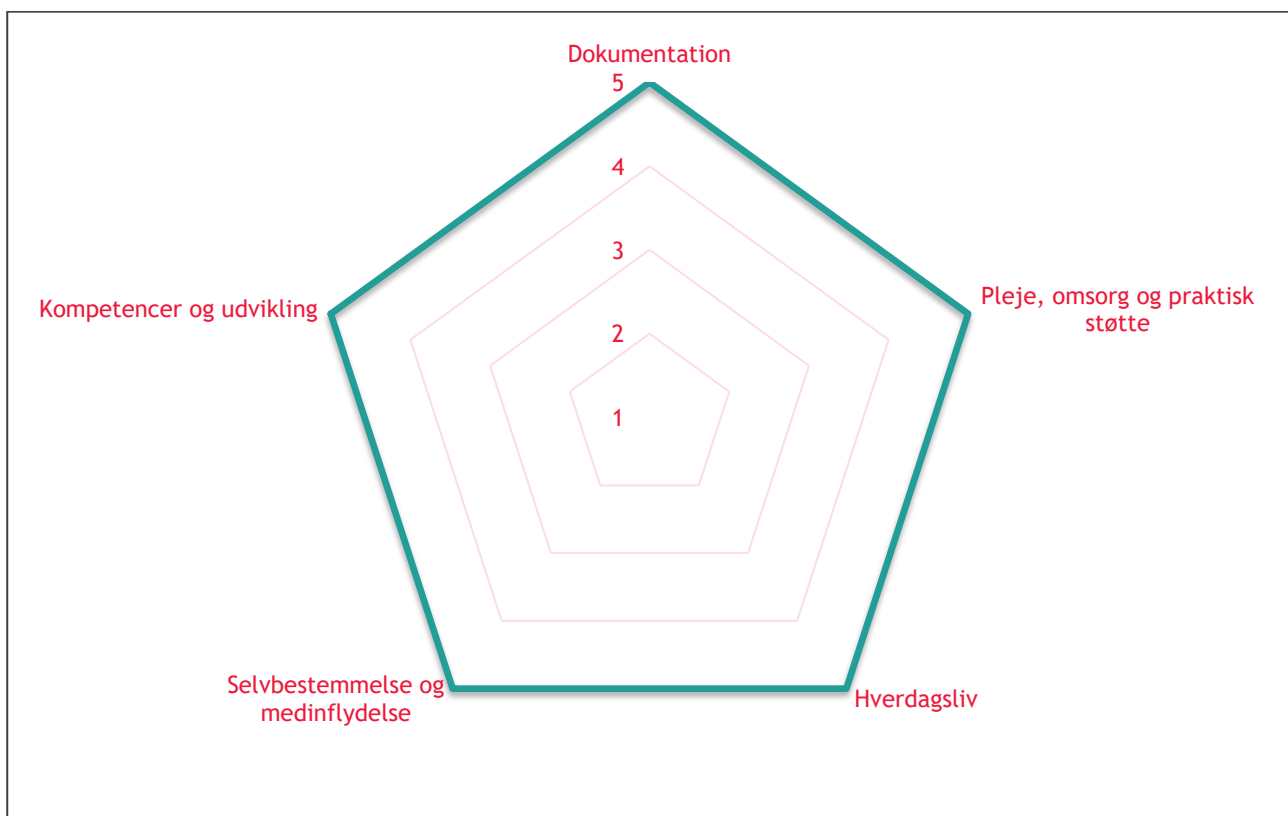
Der arbejdes systematisk med opfølgning på borgernes situation og aktuelle tilstand både ved indmøde og ved formaliseret møder om formiddagen. Ændringer dokumenteres i journalen og i et samlet overblik, og der iværksættes relevante indsatser.

Tilsynet har drøftet med ledelsen, at centret fortsat bør have fokus på, at tilstande oprettes, svarende til borgers helbredsoplysninger, herunder at notere, hvem der har behandlingsansvar.

2.4 SCORE

For hvert overordnede tema, der undersøges i tilsynet, opnår centret en score fra 1 til 5, hvor 5 er den bedste. En grafisk figur indikerer, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. Jo flere høje scorer, tilbuddet opnår, jo større bliver figuren, og dermed kvaliteten.

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.5 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen fremstår med en høj og professionel standard og har få mindre væsentlige mangler. Der foreligger generelle oplysninger på alle borgerne med helbredsoplysninger, og generelt er borgernes ressourcer, mestring, motivation, roller, vaner og livshistorie beskrevet. Der er udfyldt tilstande med indsatser, indsatsmål og handleanvisninger, dog mangler der enkelte helbredstilstande og enkelte opdateringer af handlingsanvisninger. Der er generelt sammenhæng i dokumentationen. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen og tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer og er systematisk opbygget med borgers og medarbejders indsats. Der ses særlige oplysninger, f.eks. i forhold til indsats hos borgere med kognitive problemstillinger eller andre helbredsmæssige problemstillinger.</p> <p>Dokumentationen indeholder oplysninger om borgers ønsker til livets afslutning hos de borgere, der har taget stilling til dette.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er klar ansvarsfordeling. Sygeplejerskerne er overordnet ansvarlige superbrugere og har ansvar for at oprette tilstande, mens kontaktpersonerne har ansvar for døgnrytmeplanerne. Medarbejderne redegør for, at der løbende dokumenteres, at døgnrytmeplanen og tilstande, f.eks. tilrettes på daglige møder, samt at tavlen på kontoret opdateres med ændringer. Medarbejderne tilgår dokumentationen på mobile enheder og har adgang til PC, og som back up ligger opdateret medicinliste i print i en mappe på kontoret.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af den personlige støtte og pleje og oplever, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser. Borgerne fortæller alle, at de selv er aktive i de daglige opgaver i det omfang, de magter. Flere klarer blandt andet den daglige personlige pleje med støtte, og en borger reder selv seng. Alle er meget trygge ved den samlede indsats.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard.</p> <p>Medarbejderne kan reflekteret og med stor faglig indsigt redegøre for pleje og omsorg til borgerne og har målrettet fokus på kerneopgaverne, som medinddrager borgernes ressourcer. Borgerne sikres kontinuitet og den nødvendige pleje og omsorg, blandt andet med afsæt i koordinator og kontaktpersonordning og den daglige planlægning. Planlægningen sker ud fra borgernes aktuelle tilstand, relationer, opgaver, kompetencer og tyngden i opgaverne. Alle medarbejdere bruger døgnrytmeplanen som et aktivt redskab, hvor de daglige opgaver er beskrevet. Der arbejdes systematisk med opfølgning på MedCom og advis. Ved ændringer i borgers tilstand er der fast procedure for, hvem der gør hvad. Medarbejderne redegør for, at de i samarbejde med plejecenterlægen taler med borgere/pårørende om evt. stillingtagen til den sidste tid, når det passer ind i konteksten. Derudover er der samarbejde med Røde Kors Vågetjeneste.</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>Aktiviteter</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med at bo på centret. Borgerne har mulighed for at deltage i et varieret udbud af aktiviteter. De oplever at modtage relevante aktivitets- og træningstilbud, dog er der en borger, som tilkendegiver, at der har manglet aktiviteter i den seneste tid. En anden borger har valgt ikke længere at deltage på grund af nedsat hørelse, mens en tredje borger er optaget af egne aktiviteter, som avislæsning og gymnastik. En borger fortæller, at der en gang i mellem er træning med fysioterapeut.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret og med stor faglig indsats for, at aktiviteter ligger som en implementeret del af plejen. Corona situationen har haft indflydelse på aktiviteterne. Fælles aktiviteter har i høj grad været omlagt til uden-dørs aktiviteter. Valg af aktiviteter sker i samarbejde og dialog med borgerne, blandt andet med afsæt i borgernes livshistorie.</p> <p>Kommunikation og adfærd er respektfuld og anerkendende</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, som de synes er søde og rare. Omgangstone og adfærd er anerkendende og respektfuld.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, at kommunikation og adfærd er på borgernes præmisser, og at den individuelle tilgang sikres gennem dialog med borger/pårørende og kendskab til borgers ønsker og vaner, f.eks. deres livshistorie.</p> <p>Tilsynet bemærker under rundgang og interview med medarbejderne overalt en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd.</p> <p>Mad og måltider</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med maden, og alle spiser i spisesalen, hvor de oplever en god stemning. En borger synes dog, at det er trættende at komme frem og tilbage til spisesalen.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for det gode måltid. Medarbejderne støtter borgerne i at komme i spisestuen, og kører borgere frem og tilbage efter behov. Der er fast praksis for medarbejdernes deltagelse ved måltidet. De borgere, som har særligt behov for ro og faste rammer omkring måltidet, spiser i afdelingen eller i egen bolig. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der følges op på borgernes ernæringstilstand, som generelt tager afsæt i en klinisk vurdering. Der er fast opfølgning på borgere med f.eks. dysfagi eller med behov for sondemad. Der samarbejdes med køkken og diætist omkring tværfaglig indsats ved utilsigtet vægtændring.</p>
<p>Tema 4: Selvbestemmelse og medindflydelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne</p> <p>Borgerne tilkendegiver alle, at de selv bestemmer og har indflydelse på dagligdagen. De oplever alle at blive behandlet respektfuldt.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de er der for borgernes skyld, og at de er borgernes redskab til et godt liv. Medarbejderne sikrer borgernes selvbestemmelse og medindflydelse ved at tilgå dem individuelt og få kendskab til dem og deres eventuelle pårørende. Der arbejdes med indflytningssamtaler og borgernes livshistorie.</p>

<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen oplyser, at centret er dækket ind med en bred vifte af tværfaglige kompetencer med fokus på den sundhedsfaglige indsats med sygeplejersker, og hvor hovedparten af social- og sundhedsmedarbejdere er uddannede social- og sundhedsassistenter. Derudover er der ansat husassistenter og ufaglærte unge, som er på vej i uddannelse. Fysio- og ergoterapeut kommer udefra efter henvisning. Centret arbejder målrettet med kompetenceudvikling, som er planlagt i et årshjul.</p> <p>Medarbejderne oplever et særdeles godt tværfagligt samarbejde med gode sparringsmuligheder både i daglig praksis og i de forskellige mødefora. Der er blandt andet møder to gange ugentligt, og faglige minutter, hvor medarbejderne mødes i 30 minutter og behandler aktuelle temaer. I det daglige er der dialogmøder på tværs af afdelingerne med sparring og supervision.</p>
---	---

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 f.eks. økonomi, ledelse, evaluering m.m.

Partneransvarlig

Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 28 10 56 80
Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig

Margit Kure
Senior Manager
Mobil: 24 29 50 72
Mail: mku@bdo.dk