



Tilsynsrapport Roskilde Kommune

Sundhed og Omsorg
Kristiansminde

Uanmeldt tilsyn
August 2020

1. GENERELLE OPLYSNINGER

Navn og Adresse: Plejecenter Kristiansminde, Margrethekær 2, 4000 Roskilde
Leder: Gitte Wahlin Limkilde
Antal boliger: 100
Dato for tilsynsbesøg: Den. 24. august 2020
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Centerleder og afdelingsledere
Deltagere i interview: Tre borger og tre medarbejdere
Tilsynet har gennemgået dokumentation for: Tre borgere
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske SD/DSH

2. UANMELDT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Roskilde Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Kristiansminde. 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 er et meget velfungerende plejecenter, som har 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 Roskilde Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en meget høj faglig kvalitet. De igangværende processer omkring de forestående organisatoriske ændringer og ud- og indflytning håndteres løbende og bidrager til tryghed for borgere og medarbejdere.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger

1. Centret har fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn, og der arbejdes kontinuerligt på udvikling af den faglige kvalitet.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op hos konkret der har ønsker til træning
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op i forhold til at sikre at medarbejdere har kulturel og sproglig forståelse for mad og måltid

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår

Interview med ledelsen

Siden sidste tilsyn er der tiltrådt ny centerleder. Centret er fortsat optaget af den forestående flytning af borgere og medarbejdere og omlægning til demenscenter. Processen er blevet udskudt på grund af konkurs hos entreprenør, og der er endnu ikke fastlagt en endelig dato.

Ledergruppen har overordnet stået for implementering af anbefalinger, vejledninger og instrukser under Corona situationen. Der har ikke været borgere eller medarbejdere smittet med COVID-19. Der har været fokus på pårørendesamarbejdet og kompleksiteten i at sikre den løbende aktuelle information, herunder på at koordinere pårørendes mange besøg til borgerne. Ledelsens oplevelse er, at mange borgere rent faktisk har profiteret af nedlukningen, de manglende besøg og pårørende i fællesarealer har givet en anderledes ro, og de færre besøg har også lettet hverdagen for nogle borgere.

Medarbejderne har været gode til at rumme, at pårørende ikke har haft den samme kontakt og også de frustrationer, det ind imellem har givet hos de pårørende.

Som opfølgning på anbefalinger fra sidste tilsyn er der arbejdet med dokumentationspraksis. Alle borgere er systematisk gennemgået med kontaktpersonen, og alle medarbejdere er introduceret til instrukser for døgnrytmeplan og tilstande. Der har været særligt fokus på døgnrytmeplanen og en systematisk opbygning.

Som en del af et fælles projekt for alle plejecentre arbejdes med systematisk kompetenceudvikling på demensområdet. Uddannelsen er niveaudelt - 1,2,3,4,5 - i forhold til medarbejdernes grundlæggende uddannelsesniveau. Demenskonsulenter og Marte Meo terapeut er flyttet ind på centret som en del af omlægning til demenscenter.

Derudover har kommunen en proces i gang i forhold til interne instrukser, og det er nu planlagt at implementere VAR.

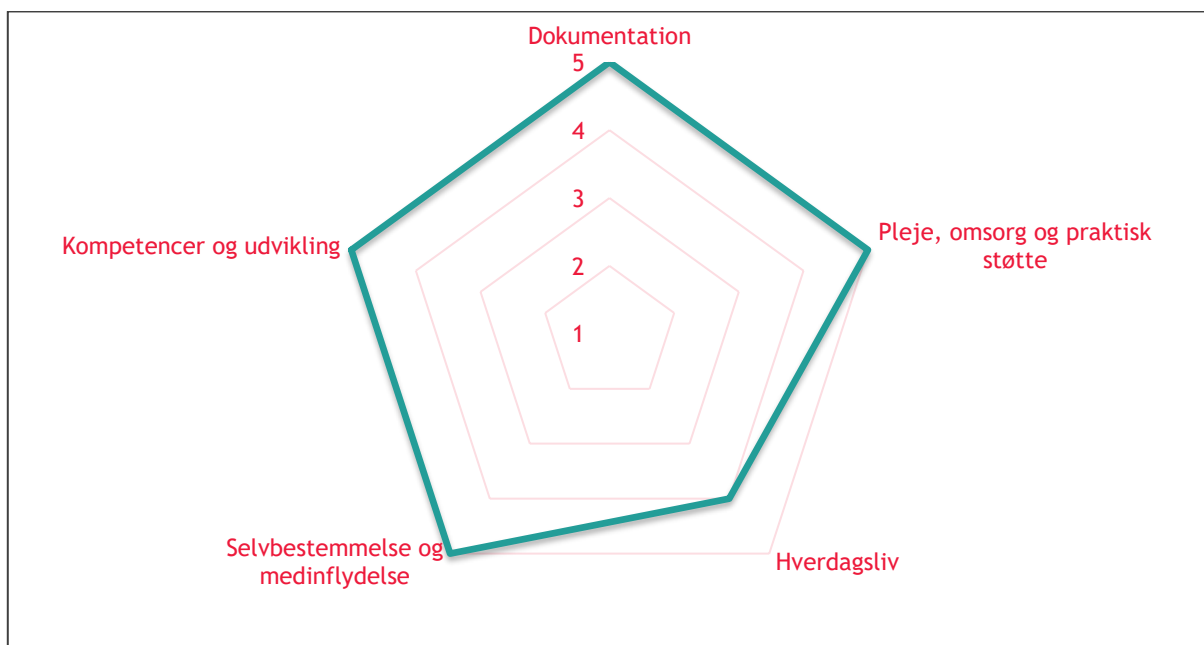
Centret er givet mulighed for at afprøve/indføre borgerkonferencer som en omlægning af rehabiliteringsplan- og møder for at give et mere realistisk og nærværende afsæt for indsatser til den enkelte borgers hverdagsliv.

Der arbejdes med indflytningsamtaler, hvor det blandt andet kan italesættes, hvilke ønsker borger/pårørende har til den sidste tid og evt. stillingtagen til HLR.

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 scorere, 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. Dokumentationens fremstår med en meget høj og professionel standard og har få mindre væsentlige mangler. Der foreligger generelle oplysninger på alle borgerne med helbredsoplysning, og generelt er borgernes ressourcer, mestring, motivation, roller og vaner kortfattet beskrevet. Der er udfyldt tilstande med indsatser, indsatsmål og handleanvisninger, ligesom der generelt er 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. I et enkelt tilfælde mangler beskrivelse for indsatsen om natten, og i enkelte tilfælde er anført præparatnavne på medicinske præparater i døgnrytmeplanen.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er klar ansvarsfordeling, og der er implementeret instrukser. Medarbejderne redegør for, at der løbende dokumenteres, samt at døgnrytmeplanen og tilstande tilrettes, f.eks. på borgerkonferencer, og når der ellers er ændringer. Medarbejderne tilgår dokumentationen på mobile enheder og har adgang til PC.</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. Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og borgerne er meget tilfredse med de ydelser, de modtager, dog er en borger ikke tilfreds med rengøringen, dels serviceniveauet, men også, at der rundes hjørner, mest når det er vikarer. Tilsynet bemærker, at borger har mange ting opmagasineret, hvor det kan vanskeliggøre rengøring under bord osv. Borgerne er særdeles trygge ved den samlede indsats, og to af borgerne deltager meget aktivt i de daglige opgaver og føler, at de kan bruge egne ressourcer. En borger er særdeles tilfreds med at være kommet til kræfter efter at være flyttet ind på centret.</p> <p>Medarbejderne kan reflekteret og med stor faglig indsigt redegøre for pleje og omsorg til borgerne, og har målrettet fokus på kerneopgaven. Borgerne sikres kontinuitet og den nødvendige pleje og omsorg, blandt andet med afsæt i kontaktpersonordning og den daglige planlægning. Planlægningen sker ud fra i borgernes aktuelle tilstand, relationer, opgaver og kompetencer. Alle bruger døgnrytmeplanen, hvor de daglige opgaver er beskrevet. Der arbejdes systematisk med triagering med daglige triagemøder. Der er en proces i gang med tværfaglige borgerkonferencer, hvor der fortsat er fokus på en hverdagsrehabiliterende tilgang til borgerne og personcentreret omsorg. Medarbejderne redegør for, at de taler med borgere/pårørende om evt. stillingtagen til den sidste tid, når det passer ind i konteksten.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og boliger og fællesarealer fremstår med tilfredsstillende hygiejnisk standard.</p>

<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj lav grad lever op til indikatorerne</p> <p>Aktiviteter</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med at bo på centret, hvor de to af borgerne, som skal flytte til det nye center, glæder sig til dette. De håber, at det giver mere ro i forhold til de øvrige borgere, som indimellem kan være forstyrrende. Borgerne fortæller, at der har været lukket ned for aktivitetstilbud under Corona-situationen. En nævner at savne sine fem ugentlige aktiviteter, men alle borgere fortæller om egne aktiviteter. En borger efterlyser muligheden for at kunne træne på romaskine, men er angiveligt blevet oplyst, at dette ikke muligt.</p> <p>Medarbejderne er særdeles reflekterede i forhold til, at de sammen med aktivitetsmedarbejder har ansvar for de daglige aktiviteter. Under Corona har der været fokus på aktiviteter i de enkelte huse og på en til en aktivitet. Der er ingen fælles aktiviteter på tværs af centret, og der er heller ikke adgang for frivillige, som normalt understøtter aktiviteterne.</p> <p>Kommunikation og adfærd er respektfuld og anerkendende</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, som de synes er søde, flinke og imødekommende. Omgangstone og adfærd er anerkendende og respektfuld, og omgangstonen er præget af humor.</p> <p>Medarbejderne redegør faglig 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>En medarbejder nævner, at særligt måltidet giver ro og plads til en god snak med borgerne.</p> <p>Mad og måltider</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med mad og måltider og oplever, at der er et varieret udbud. En borger synes, at pålægget kan være kedeligt, men siger samtidig, at det måske skyldes, at borger ikke længere kan smage alt. Alle spiser i fællesarealet. Borgerne synes, at det er hyggeligt og fortæller, at de har faste pladser, men oplever, at det ikke altid er muligt at snakke med de andre borgere. En borger oplever dog, at der kan være kulturelle og sproglige barrierer i forbindelse med den varme mad om aftenen, blandt andet udtrykt ved, at medarbejderne ikke kender retterne og ikke ved, hvilke ting der hører sammen, og hvordan de serveres.</p> <p>Medarbejderne redegør med stor faglig indsigt for arbejdet med at sikre det gode måltid. Centret arbejder med måltidværter i aftenvagten, og om dagen er det planlagt, hvem der har hvilke opgaver under måltidet. Strukturen tilpasses de aktuelle borgere i de enkelte afsnit. Der er systematisk opfølgning på borgernes ernæringstilstand med EVS og vejning en gang om måneden eller efter behov/borgers evt. ønsker. Der er kostvejleder i alle huse, som blandt andet har møder med diætist og køkken. Ergoterapeuten inddrages ved mistanke om dysfagi.</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, og ligeledes at de selv har sagt ja til at flytte til det nye center. En borger har indrettet boligen uden seng og fortæller, at det er muligt at drikke en øl og ryge en joint, når pårørende er på besøg.</p>

	<p>Medarbejderne kan med faglig indsigt og på en engageret og reflektiv måde målrettet redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med borgerne, blandt andet at der arbejdes målrettet med en individuel tilgang, og de giver som et eksempel, at de er fleksible hos borger, som har specifikke ønsker i forhold, hvem der må hjælpe. Hos denne borger er der et fast team, og der sikres grundig introduktion til nye medarbejdere.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj lav grad lever op til indikatorerne. Ledelsen oplyser, at centret er dækket ind med en bred vifte af tværfaglige kompetencer med sygeplejersker i alle vagtlag, ergoterapeuter, pædagoger og husassistenter. Fysioterapeut kommer udefra på henvisning. Aktuelt oplever ledelsen, at det er muligt at rekruttere tilstrækkeligt med medarbejdere, som vurderes kvalificeret.</p> <p>Medarbejderne oplever et godt tværfagligt samarbejde med gode sparringsmuligheder både i daglig praksis og i de forskellige mødefora. Alle er gode til at bruge hinandens kompetencer, også på tværs af husene, både til borgernære opgaver og til oplæring i nye opgaver.</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 fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

Partneransvarlig

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

Projektansvarlig

Else Marie Seehusen
Manager
Mobil: 41 89 01 79
Mail: ems@bdo.dk