



Tilsynsrapport Roskilde Kommune

Sundhed og Omsorg
Plejecenter Oasen

Uanmeldt tilsyn
August 2020

1. GENERELLE OPLYSNINGER

Navn og Adresse: Plejecenter Oasen, Lunden 17, 4130 Viby Sjælland
Leder: Teresa Pedersen
Antal boliger: 24 boliger, heraf 2 aflastning.
Dato for tilsynsbesøg: 27. august 2020
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Leder
Deltagere i interview: To borgere og tre medarbejdere.
Tilsynet har gennemgået dokumentation for: Tre borgere
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. UANMELDT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Roskilde Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Oasen. 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 Plejecenter Oasen er et meget velfungerende center, 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 generelt lever op til Roskilde Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en meget høj faglig kvalitet, og medarbejderne har særligt fokus på at sikre de demente borgers kontinuitet og tryghed gennem nærvær og omsorg. Dokumentationen understøtter generelt daglig praksis, men har mangler.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

Tilsynet anbefaler, at der implementeres arbejdsgange for at sikre den løbende opdatering, evt. med journalaudit, herunder at der er fokus på, at døgnrytmeplanen indeholder handlevejledende beskrivelser af indsatser omkring pleje og omsorg og i forhold til borgernes kognitive funktionsniveau og ressourcer med det formål at sikre, at dokumentationen fremstår fyldestgørende.

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår

Tilsynet er indledt med leder.

Siden sidste tilsyn er der tiltrådt ny centerleder, som også er leder for Toftehøjen Plejecenter.

Leder har brugt den første tid på at lære centerets medarbejdere og arbejdsgange at kende og udtrykker, at det er vigtigt, at udviklingsprocessen sker i et fællesskab mellem leder og medarbejdere.

Organisatorisk er sygeplejerskerne blevet opdelt og tilknyttet henholdsvis en eller to afdelinger, hvor de er ansvarlige for den sundhedsfaglige indsats for, at dokumentationen er ajour og opdateret. Der er indført kontaktpersonsordning, som skal evalueres om tre måneder. Der arbejdes med triagering, hvor leder oplever, at der er et behov for, at dette bliver yderligere styrket, så der bliver mulighed for at gå mere i dybden med borgernes problemstillinger. Medarbejderne er ansvarlige for aktiviteter, som med afsæt i målgruppen overvejende foregår på centret eller som små ture i Toftehøjens bus.

Medarbejderne anvender Marte Meo og deltager i Roskilde Kommunes fælles demenskursus, som er planlagt over seks moduler.

Ledelsen oplever stort engagement fra medarbejderne omkring mad og måltider, som der er stort fokus på i centret.

Centret har ikke haft tilfælde med COVID-19 smittede borgere. Pårørende er blevet informeret via mail, og medarbejderne har indgået aftaler og afstemt forventninger med de pårørende, som de har haft kontakt med telefonisk en til to gange ugentlig.

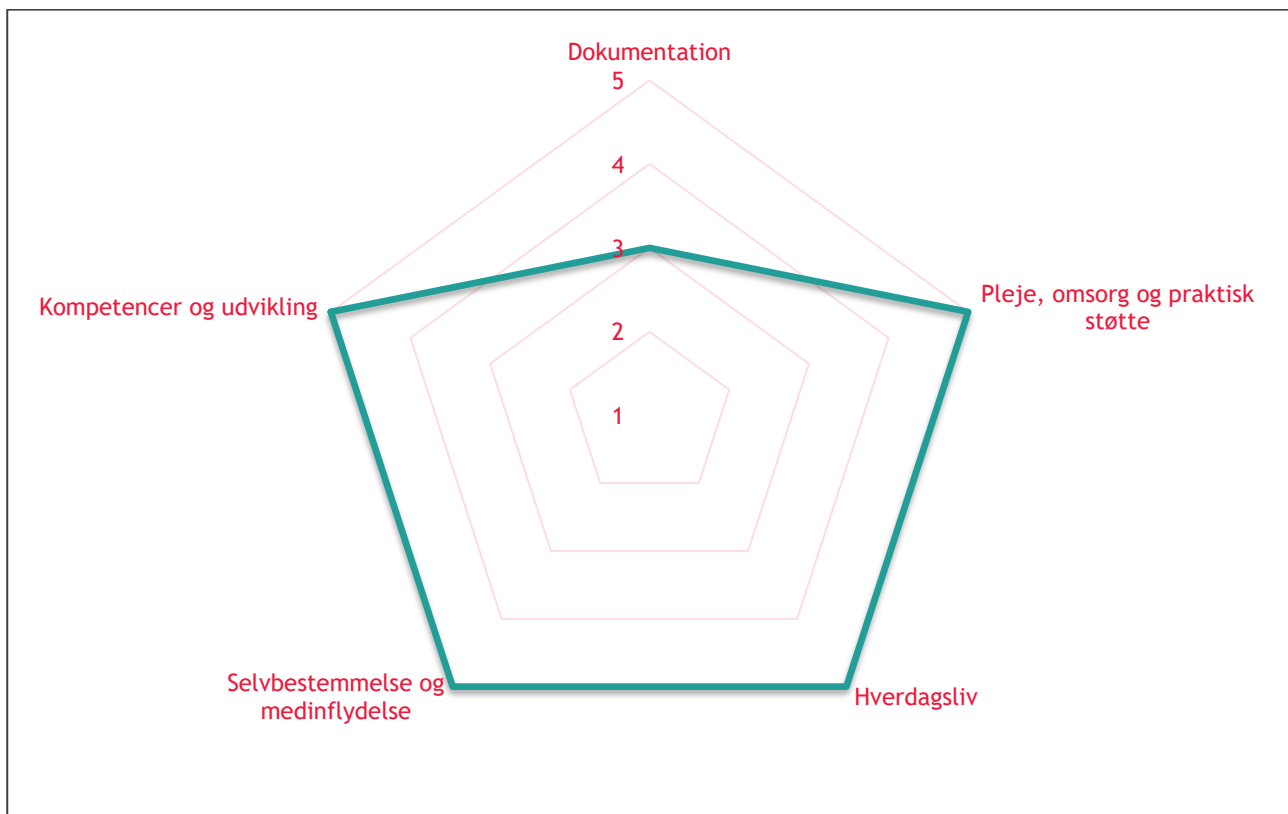
Centret har fast centerlæge.

Tilsynet har efterfølgende haft dialog med ledelsen og understøtter, at de tværfaglige dialogmøder i de enkelte afsnit genoptages for at styrke medarbejdernes refleksionsniveau omkring den faglige indsats.

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: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Dokumentationens fremstår med en god faglig standard, men har mangler.</p> <p>Der foreligger generelle oplysninger på alle borgerne med helbredsoplysning, og hvor borgernes ressourcer, mestring, motivation, roller og vaner er beskrevet, fraset en borger, hvor der mangler beskrivelse af ressourcer og vaner.</p> <p>Der er hos alle borgere udfyldt funktionsevne og helbredstilstande, som dog hos en borger mangler opdatering på enkelte områder, f.eks. mangler der beskrivelse af borgerens ernæringsproblematik. Der ses generelt sammenhæng mellem tilstande og døgnrytmeplan, dog ses der i et tilfælde manglende sammenhæng. 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 flere tilfælde mangler der beskrivelse i forhold til konkrete indsats i forhold til borgers kognitive problemstillinger samt støtte til pleje og omsorg. Hos en borger er hjælpen ikke opdateret for aften og nat.</p> <p>Medarbejderne har faglig indsigt og kan redegøre for, hvordan der arbejdes med dokumentationen, samt hvordan den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er klar ansvarsfordeling mellem de respektive faggrupper, f.eks. udarbejder social- og sundhedshjælperne døgnrytmeplan i samarbejde med social- og sundhedsassistenterne.</p> <p>For at være nærværende hos borgerne igennem dagen er der aftalt dokumentationstid en gang i hver vagt på iPad eller stationær 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.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de giver udtryk for, at de er meget tilfredse med de ydelser, de modtager både i forhold til den personlige pleje og praktiske hjælp. Borgerne er hukkommelsestvækkede og tilkendegiver, at de, som de selv husker det, i overvejende grad selv varetager opgaven med begrænset støtte.</p> <p>Medarbejderne kan med variation, reflekteret og med faglig indsigt redegøre for pleje og omsorg til borgerne. De har målrettet fokus på kerneopgaven. Der anvendes kontaktpersonsordning, og der arbejdes i mindre teams for at skabe kontinuitet til borgerne, og der anvendes faste afløsere. Medarbejderne gennemgår dokumentation på morgenmøde, og arbejdsfordelingen sker med afsæt i kompetencebehov. Døgnrytmeplan og borgernes individuelle blomsterkort, som beskriver, hvad man skal huske at gøre sammen med borgeren, er med til at sikre, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg. Medarbejderne anvender Marte Meo som metode og er indbyrdes opmærksomme på at tage over på hinandens borgere, når behovet opstår. Tilstandsændringer følges op på triageringsmøder sammen med sygeplejersken.</p> <p>Borgerne adspørges løbende til HLR, og der arbejdes på, hvordan borgerens beslutning i højere grad kan synliggøres, f.eks. ved at sætte et hjerte på døren. Medarbejderne redegør for, at de taler med pårørende om livets afslutning, når der sker ændringer i borgerens tilstand.</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, og en borger udtrykker, at det har været som at vinde i lotteriet og beskriver centret som et luksussted. Borgerne oplever, at der er mange gode tilbud om aktiviteter, som delvis er på standby på grund af Corona situationen, og en borger glæder sig til, at disse bliver genoptaget. Borgerne fortæller, at de deltager i indendørs aktiviteter, og en borger læser højt for de andre borgere.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for aktiviteter, som ofte er små praktiske ting integreret i hverdagens opgaver, men også fælles aktiviteter, som sang og musik, busture og en til en aktivitet. Alle er ansvarlige for at planlægge og afvikle aktiviteter, og eleverne har en særlig opgave i forhold til at igangsætte aktiviteter. Der er ligeledes frivillige tilknyttet, som ligeledes forestår aktiviteter på faste dage.</p> <p>Kommunikation og adfærd er respektfuld og anerkendende</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, som de beskriver som søde, flinke og imødekommende. Omgangstone og adfærd er anerkendende og respektfuld, og det har stor betydning for en borger, at medarbejderne altid er til stede og nærværende på dage, hvor borger er trist og ked af det.</p> <p>Medarbejderne redegør faglig reflekteret for, at kommunikation og adfærd er på borgernes præmisser, og hvor den individuelle tilgang sikres gennem kendskabet og dialog med borger/pårørende. Medarbejderne lægger vægt på en positiv attitude, fysisk og mental nærvær, og kendskabet til borgerens livshistorie har stor betydning for at kunne understøtte borgerens ønsker og vaner, men også at forstå borgerens adfærd.</p> <p>Mad og måltid</p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med maden, og medarbejderne er meget lydhør over for særlige ønsker til retter eller grønt tilbehør.</p> <p>Medarbejderne redegør med stor faglig indsigt for arbejdet med at sikre det gode måltid. Morgenmad og frokost tilberedes i afdelingens køkken og i høj grad med mulighed for at kunne tage individuelle hensyn. Medarbejderne oplever ofte, at borgerne tager på i vægt efter indflytning, men hos de borgere, som får et væggtab, udarbejdes ernæringscreening, oprettes ernæringsindsats og igangsættes indsatser. Der bestilles kost til småtspisende til aften, som leveres fra Toftehøjens produktionskøkken. Måltidet og opgavefordeling planlægges ved dagens start, og medarbejderne deltager i måltidet for at skabe god stemning, hygge og dialog. Om aftenen anvendes der måltidsværter.</p> <p>Der observeres en rolig og hjemlig stemning og atmosfære omkring måltidet og livlig dialog ved bordet i de enkelte afdelinger.</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 udtrykker, at de i høj grad selv bestemmer. De har indflydelse på dagligdagen og oplever, at de gør det, de har lyst til. En borger giver udtryk for at trives godt og oplever ikke at være hukommelsessvækket.</p> <p>Medarbejderne kan med faglig indsigt og på en engageret og refleksiv måde målrettet redegøre for, hvorledes borgerne sikres medbestemmelse og indflydelse i hverdagen.</p>

	<p>Hvis en borger frasiger sig hjælpen, respekteres borgerens nej, og det forsøges at motivere borgeren på et senere tidspunkt, eller anden medarbejder forsøger at tage over. Medarbejderne er fleksible omkring opgaveløsningen, og ønsker en borger f.eks. bad om aftenen, bliver dette naturligt honoreret.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen fortæller, at Oasen organisatorisk har centerleder, og medarbejderne er fordelt i tre mindre teams bestående af sundhedspersonale og sygeplejerske. Ergoterapeuten arbejder på tværs af de tre teams, og ekstern fysioterapeut kan inddrages via lægehenvielse.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har de rette kompetencer og gode muligheder for kompetenceudvikling. Der arbejdes med kompetenceudvikling til sundhedsydelser med udfyldelse af kompetenceskema, og der holdes faste assistent- og sygeplejerskemøde. Ved behov er der mulighed for at indkalde til ad hoc møder med evt. deltagelse af ekstern Marte Meo terapeut i kommunen. Medarbejderne fortæller, at de endnu ikke har genoptaget deres vanlige møder med borgergennemgang.</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