



Tilsynsrapport Roskilde Kommune

Sundhed og Omsorg
Toftehøjen Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
August 2020

1. GENERELLE OPLYSNINGER

Navn og Adresse: Toftehøjen Plejecenter, Tofthøjvej 20, 4130 Viby Sjælland
Leder: Teresa Pedersen
Antal boliger: 26 plejeboliger, heraf 2 rehabiliteringspladser
Dato for tilsynsbesøg: Den 27. august 2020
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Leder
Deltagere i interview: To medarbejdere og tre borgere
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 Toftehøjen 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 overordnede vurdering, at Toftehøjen 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 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 meningsskabende aktiviteter for den enkelte og i fællesskabet. 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 Toftehøjen plejecenter fremadrettede udvikling:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger

Anbefalinger

1. 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

Siden sidste tilsyn er centerleder nu også leder for Plejecenter Oasen. Centerleder udtrykker, at der så småt er opstartet processer omkring konvertering af ældreboliger til plejeboliger.

Omkring anbefaling vedrørende dokumentationen har de siden sidste tilsyn udarbejdet en oversigt med afkrydsning over elementer, som skal udfyldes i journalen.

Centret har ikke haft tilfælde med COVID-19 smittede borgere og medarbejdere. Pårørende er blevet informeret via mail, de har indgået aftaler om deres forventninger og kontakten pårørende telefonisk en til to gange ugentlig.

Hos borgere med demensproblematikker anvendes Marte Meo, og medarbejderne skal i den kommende tid deltage i et fælles kompetenceudviklingsforløb omkring demens, som afholdes af Roskilde Kommune.

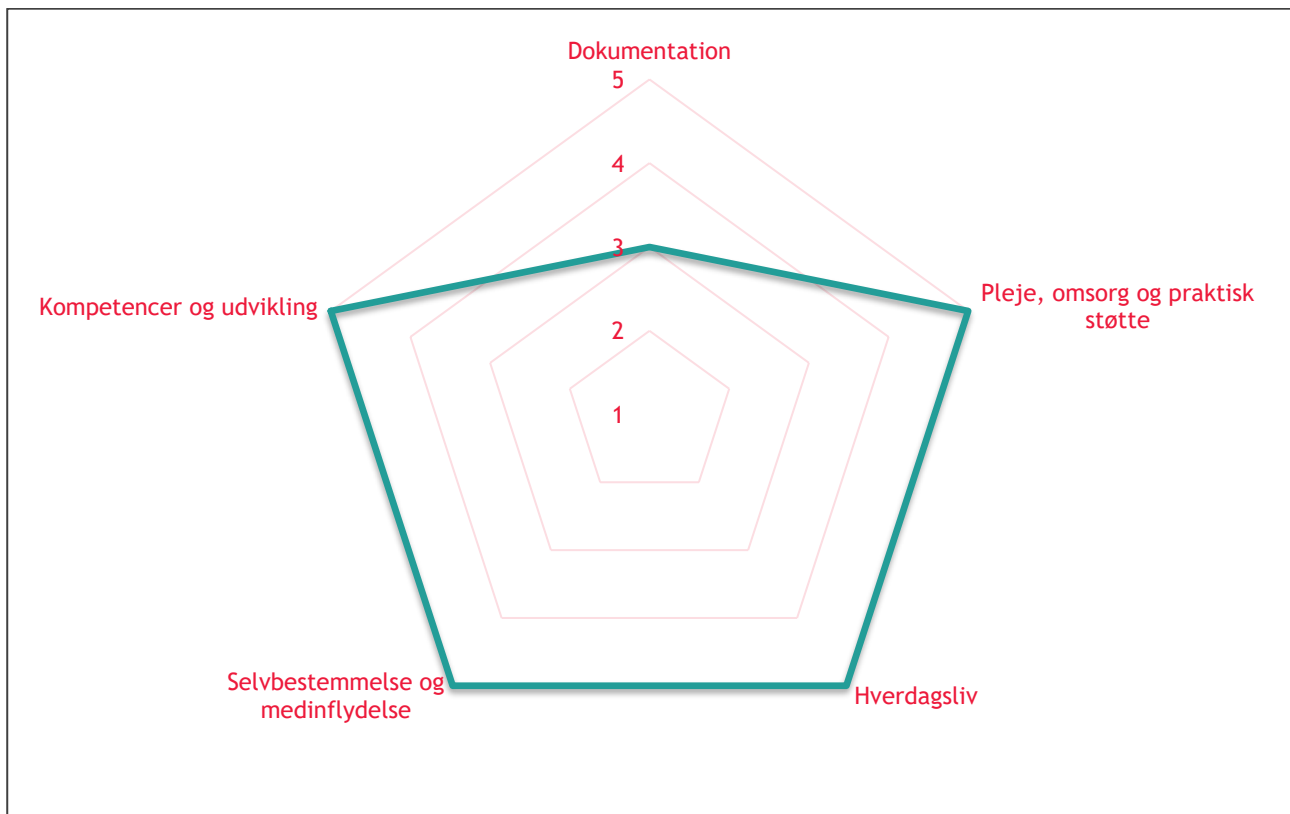
Centret har eget produktionskøkken, hvor medarbejderne tilbereder morgenmad og frokost ude i afdelingen, som målrettes den enkeltes ønske og behov.

Centret har fast centerlæge.

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 borgernes ressourcer, mestring, motivation, roller og vaner, som i alle tilfælde er sparsomt beskrevet og bør opdateres.</p> <p>Der er hos alle borgere udfyldt funktionsevne og helbredstilstande, men hvor der i to tilfælde ses manglende sammenhæng til døgnrytmeplan, da tilstande helt eller delvis mangler opdatering.</p> <p>Borgernes behov for pleje og omsorg er generelt beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer og er systematisk opbygget med borgers og medarbejders indsats. I to tilfælde mangler der handlevejledende beskrivelse i forhold til konkrete indsats, og hos alle borgere mangler handlevejledende beskrivelser omkring borgerens kognitive funktionsniveau.</p> <p>Medarbejderne har faglig indsigt og kan redegøre for, hvordan de arbejder med dokumentationen, samt hvordan den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er klar ansvarsfordeling, og alle er ansvarlige for at dokumentere afvigelser. Der dokumenteres løbende på iPads, og daglige opfølgning på triagering dokumenteres i borgerens journal.</p> <p>Borgeren adspørges om stillingtagen til hjerte-/lungeredning i forbindelse med indflytning.</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 alle udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager. Borgerne varetager selv en række opgaver omkring den personlige pleje med støtte fra medarbejderne, og en borger sætter stor pris på sine daglige faste rutiner. Borgerne er generelt tilfredse med rengøringen og deltager aktivt med støvsugning og at tørre støv af. En pårørende til borger udtrykker, at borger er blevet rolig og glad efter indflytning, og den pårørende er meget tilfreds med den hjælp og støtte, borger får af medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne kan reflekteret og med stor faglig indsigt redegøre for pleje og omsorg til borgerne med fokus på kerneopgaven. Dokumentation gennemgås ved dagens start og opgaverne fordeles efter kontaktperson, kompleksitet og kompetencebehov. Sygeplejeopgaver fremgår af liste, og opgaver omkring måltidet fordeles ud på medarbejderne.</p> <p>Der holdes daglige triagemøder med deltagelse af sygeplejerske. Hos borgere, hvor medarbejderne oplever nedsat funktionsniveau, samarbejder plejen med fysioterapeut for at understøtte borgerens træningsforløb. I øjeblikket overvejes, hvordan de kan arbejde med borgerens rehabiliteringsmål som en del af hverdagen, så det kommer til at give mening i borgernes hverdag.</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 er meget tilfredse med at bo på plejecentret, hvor de i høj grad føler sig trygge. Borgerne oplever, at der er mange forskellige tilbud og aktiviteter, som de er aktivt deltagende i. Aktiviteter har i nogen grad været lukket ned på grund af Corona situationen. To af borgerne har stor glæde af hinandens selskab og nyder at opholde sig i deres boliger med at tale sammen og læse.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at der trods Corona situationen fortsat har været mange aktiviteter, som de er ansvarlige for at planlægge, og hvor de på fælles aktiviteter har reduceret antallet af deltagere, men derimod igangsat flere mindre aktiviteter. Fremadrettet vil det være en medarbejder, som overordnet forestår aktiviteter to gange ugentlig.</p> <p>Der observeres banko i den fælles opholdsstue, og der er en hyggelig og afslappet stemning.</p> <p>Kommunikation og adfærd er respektfuld og anerkendende</p> <p>Borgerne udtrykker, at medarbejderne er særdeles flinke og imødekommende. Omgangstone og adfærd er anerkendende og respektfuld, og medarbejderne giver sig god tid i mødet med borgerne. I forbindelse med Corona situationen fortæller en pårørende, at der har været en god og hyppig information og kontakt. Den pårørende har især oplevet de hyppige korte samtaler som givende og kunne ønske at disse fortsatte.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, at kommunikation og adfærd er på borgernes præmisser med vægt på værdighed, at tale pænt og løfte stemningen, så det bliver sjovt og hyggeligt. Kendskab til borgernes livshistorie har stor betydning og danner afsæt for samtale med borger og pårørende, ligesom den opnåede viden om borgerens sociale præferencer kan motivere til at skabe sociale relationer.</p> <p>Der observeres en rolig og afslappet dialog og stemning på fællesarealer, hvor flere borgere over middag sidder sammen og hygger sig, og der er en livlig dialog.</p> <p>Mad og måltider</p> <p>Borgerne tilkendegiver, at det er dejlig velsmagende mad, der serveres, som alle foretrækker at spise i den fælles spisestue. Borgerne synes, at det er hyggeligt og fortæller, at de har faste pladser og oplever, at det er godt at snakke med de andre borgere.</p> <p>Medarbejderne redegør med stor faglig indsigt for arbejdet med at sikre det gode måltid. Centret arbejder med måltidværter, som blandt andet skal sikre dialog, hygge og god stemning ved bordet, ligesom de har en observerende rolle omkring borgernes indtag af mad og drikke. Ved særlige ønsker til menu har køkkenet et ønskeglas, som der nok kunne reklameres lidt mere for, da det ikke udnyttes så meget i øjeblikket. Borgerne har mulighed for at deltage i de praktiske opgaver før og under måltidet og motiveres til afrydning af eget snavset porcelæn.</p> <p>Sygeplejerske og assistent er ernæringsansvarlige og har fast borgergennemgang hver anden måned. Der er systematisk opfølgning på borgere med vægttab, sygeplejerske og ekstern ergoterapeut inddrages efter behov.</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 giver udtryk for, at de er meget tilfredse med at bo på centret, hvor de selv kan bestemme, og hvor de i høj grad har indflydelse på dagligdagen. En borger udtrykker at have sin fulde frihed. Medarbejderne banker altid på, inden de træder ind i borgerens bolig, og behovet for at være alene respekteres fuldt ud.</p> <p>Medarbejderne kan med faglig indsigt og engageret og reflekteret redegøre for, hvorledes borgerne sikres medbestemmelse og indflydelse i hverdagen. Borgerne respekteres som de medmennesker, de er, med hver deres livserfaringer og historier, og medarbejderne skaber rammer for, at de har mulighed for at leve på den måde, de ønsker. Samtidig er medarbejderne opmærksomme på, at borgerne ser pæne og velsoigneret ud, svarende til deres habitus og i særlige situationer motivere borgerne, så, de bevarer deres værdighed. Efter behov skærmes de demente borgere fra forstyrrende elementer med aktiviteter, som giver dem værdi.</p> <p>Borgerne bliver ved indflytning bedt om at tage stilling til hjerte-/lungeredning. Når borgernes tilstand forværres, har sygeplejerske eller assistenten dialog med borger og de pårørende, hvor de afstemmer behovet for hjælp og støtte og særlige ønsker.</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 fortæller, at Toftehøjen organisatorisk har centerleder og afdelingsleder samt sundhedspersonale og sygeplejerske. Ergoterapeuten er fratrukket sin stilling, og det overvejes, hvordan centret kompetencer fremadrettet sammensættes. Ved behov for ekstern fysioterapeut sker dette via lægehenvielse</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har de nødvendige faglige kompetencer og mulighed for at inddrage eksterne kompetencer efter behov. Der er gode muligheder for kompetenceudvikling, eksempelvis skal sygeplejersken oplæres i podning til Corona, og en assistent er startet uddannelse i Marte Meo. Trivselsambassadør har fokus på medarbejdernes samlede arbejdsmiljø.</p> <p>Der er daglig triagemøde, og der afholdes faste sygeplejerske- og assistentmøde. I forhold til rehabilitering er de begyndt at afholde tværfaglige sygeplejekonferencer, hvor borgernes helhedssituation drøftes og med opsætning af mål.</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

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