Tilsynsrapport Thisted Kommune

Ældre og Sundhed
Friplejehjemmet Bedsted Thy

Uanmeldt socialfagligt tilsyn

Oktober 2021

BDO

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Se vurderingsskala.

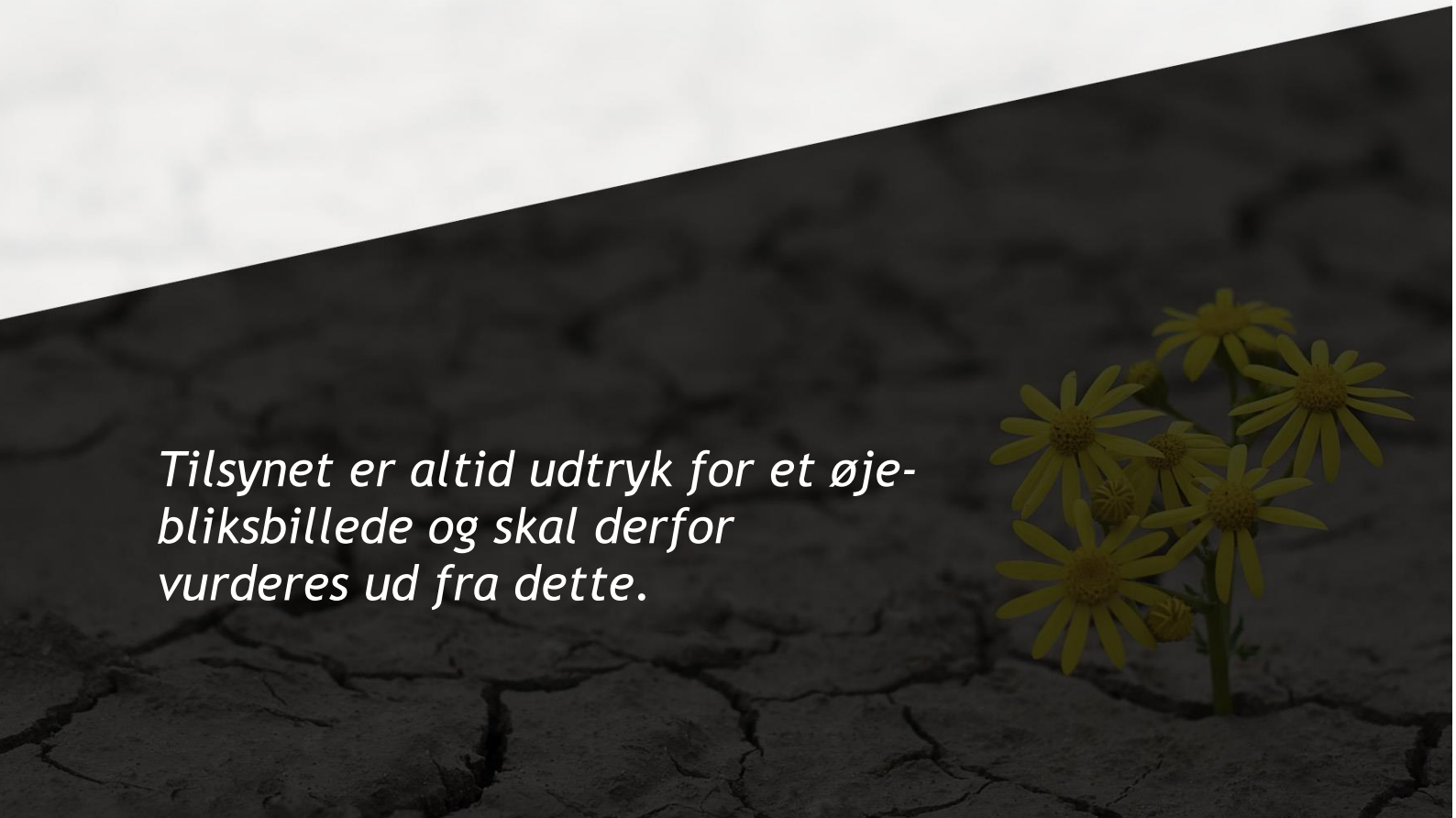
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen

Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk

Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Friplejehjemmet Bedsted Thy, Tværgade 7, 7755 Bedsted, Thy
Leder: Anne Katrine Lier
Antal boliger: 24
Dato for tilsynsbesøg: Den 11. oktober 2021, kl. 13.00 – 16.45
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Teamleder • Tre borgere • Fire medarbejdere Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til teamleder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Helle C. Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet indledes med to medarbejdere, og teamleder tilstøder senere. Teamleder oplyser om et hus, som aktuelt er præget af mental træthed, bl.a. forårsaget af COVID-19 restriktioner og et tidligere smitteudbrud, og som trænger til fokus på arbejdsglæde og samarbejde. Ledelsen er opmærksomme på, at det aktuelle høje sygefravær påvirker hverdagens kontinuitet og arbejdsmiljø, og det kræver meget af medarbejdernes fleksibilitet i forhold til at tage ekstravagter. Ledelsen er derfor i en proces med at afsøge de rette indsatser, som kan understøtte medarbejdernes generelle trivsel og forbedre rammerne for samarbejdet i praksis. Et andet ledelsesmæssigt fokus er indsatser, som kan understøtte medarbejderne i forhold til dokumentationspraksis. Ifølge teamleder udfordres stedets dokumentation endvidere af ustabile opdateringer fra Cura systemet, som ledelsen er i dialog om. Teamleder nævner yderligere, at der netop er opstartet plejekonferencer med fast interval, og at ledelsen endvidere har sparring med ledere fra andre friplejehjem i forhold til inspiration og vejledning af udviklingsområder. Teamleder oplyser om et øget sygefravær, som der følges op på via sygefraværssamtaler.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Tilsynet bemærker, at anbefalinger fra seneste tilsyn vedrørende opdatering af generelle oplysninger under dokumentationen stadig gør sig gældende.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler ledelsen et skærpet fokus på at skabe rammer og struktur for medarbejdernes dokumentationspraksis med mulighed for daglig journalføring samt en målrettet indsats på at understøtte og opkvalificere medarbejdernes aktuelle dokumentationspraksis. 2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent opdaterer feltet Generelle oplysninger. 3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i besøgsplanerne fyldestgørende beskriver deres faglige og pædagogiske indsatser i relation til plejen hos borgerne. 4. Tilsynet anbefaler et skærpet fokus på, at helbredstilstande konsekvent vurderes i forhold til relevans og løbende opdateres i forhold til borgernes aktuelle helhedstilstand. 5. Tilsynet anbefaler, at handleanvisninger beskrives med konkrete og handlevejlende anvisninger relateret til den sundhedsfaglige indsats. 6. Tilsynet anbefaler, at der konsekvent følges op på faglige indsatser i praksis og i dokumentationen. 7. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre og følge op på, at personhenførbare oplysninger vedrørende borgerne skærmes for uvedkommende. 8. Tilsynet anbefaler ledelsen et vedvarende og målrettet fokus på at sikre konkrete rammer og prioriteringer i praksis, som understøtter medarbejdernes mulighed for at skabe kontinuitet i plejen hos borgerne. 9. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sammen med medarbejderne evaluerer på medarbejdernes oplevelse af begrænset mulighed for at tilbyde borgerne spontane aktiviteter i dagtimerne. 10. Tilsynet anbefaler ledelsen i samråd med medarbejderne at drøfte medarbejdernes behov for faglig opkvalificering inden for områder, der favner kerneydelsen og stedets målgruppe. 11. Tilsynet anbefaler ledelsen et vedvarende og skærpet fokus på at understøtte medarbejdernes trivsel og arbejdsmiljø i en tid med et øget sygefravær.

2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Thisted Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Friplejehjemmet Bedsted Thy. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

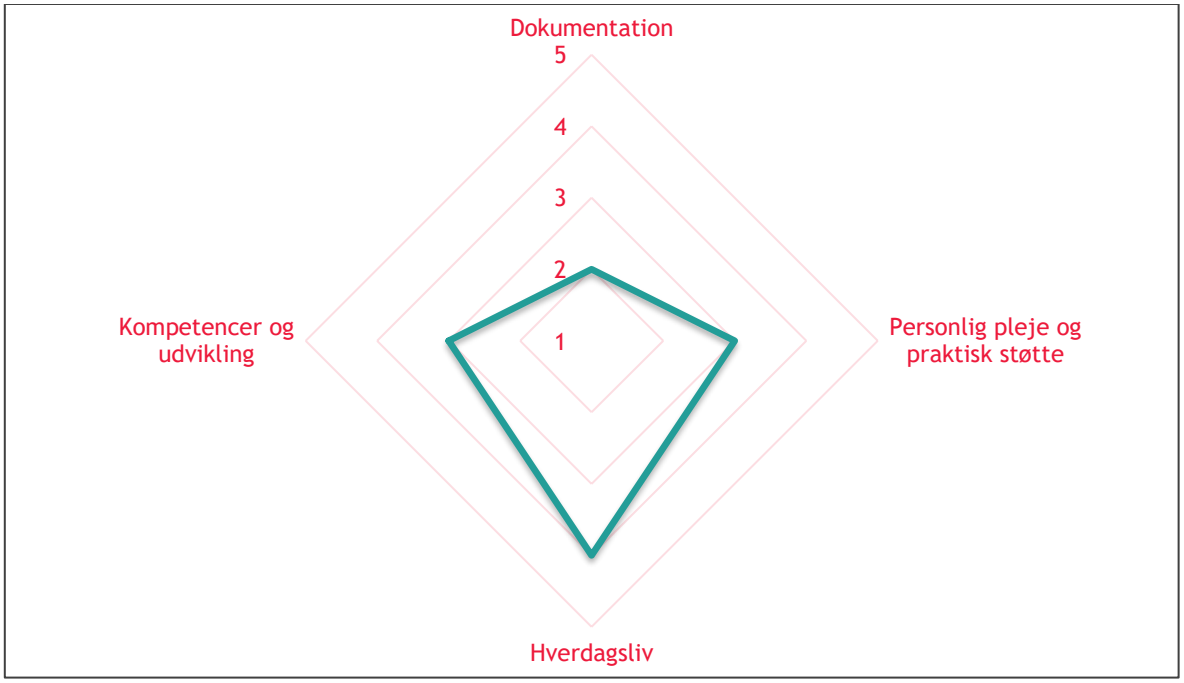
Det er tilsynets samlede vurdering, at Friplejehjemmet Bedsted Thy er i en proces, hvor både ledelsen og medarbejderne ønsker og arbejder på at skabe forbedringer og kontinuitet i hverdagen, som medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet lever op til Thisted Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres samlet set med en tilfredsstillende faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte. Tilsynet vurderer samtidig, at den samlede journalføring er mangelfuld, og at det vil kræve en skærpet og målrettet ledelsesmæssig indsats at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis og opkvalificere den samlede dokumentation. Det er yderligere tilsynets vurdering, at den generelle medarbejdertrivsel og faglige udvikling ligeledes vil kræve en målrettet og vedvarende ledelsesmæssig indsats.

2.2 SCORE

For hvert overordnet 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.



2.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Tema 1: Dokumentation Score: 2	Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i lav grad lever op til indikatorerne. Dokumentationen fungerer ifølge medarbejderne som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne beskriver en klar rolle og ansvarsfordeling, men de erkender, at det er svært at finde tid til opdatering af dokumentationen i praksis. Ifølge medarbejderne udfordres de ligeledes af for få telefoner til at dokumentere på, hvilket efterfølgende adresseres til teamleder, der oplyser, at ledelsen er ved at indkøbe flere telefoner. Dokumentationen fremstår mangelfuldt opdateret og fyldestgørende. Funktionsevnetilstande er opdaterede, mens generelle oplysninger fremstår delvist udfyldte. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende i besøgsplaner med udgangspunkt i borgernes helhedssituation, fraset hos en borger. Der savnes dog yderligere beskrivelser af medarbejdernes pædagogiske og faglige indsatser, ligesom der mangler udfoldelse og indsats hos en borger med grænseoverskridende adfærd. Helbredstilstande ses yderligere ikke konsekvent opdateret eller vurderet, ligesom handleanvisninger i et tilfælde er sparsomt udfyldt. Der mangler desuden kontinuerlige vægtmålinger hos en borger med ernæringsproblematikker. Dokumentationen har en tilfredsstillende sproglig standard. Tilsynet observerer på et fællesareal frit tilgængelige oplysninger om flere borgeres aktuelle sundhedsproblematikker.
Tema 2: Personlig pleje og praktisk støtte Score: 3	Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne. Borgerne er tilfredse med hjælpen, og de oplever, at de modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Friplejehjemmet arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning, overlap mellem vagtlag, koordinerende morgenmøde og orientering i dokumentationen. Derudover beskriver medarbejderne en løbende indbyrdes sparring i forhold til den brede og varierende borgersammensætning, som dækker borgere med fysiske-, psykiske- og kognitive lidelser, ligesom der er flere meget selvhjulpne borgere. Plejekonferencer afvikles hver 14. dag, og ved ændringer i borgernes tilstande inddrages relevante faglige samarbejdspartnere, fx teamleder, som også er centersygeplejerske, eller kommunens fysio- og ergoterapeuter. Medarbejderne oplever dog, at kontinuitet til borgerne aktuelt udfordres af de mange sygemeldinger, den seneste nedskæring i medarbejdergruppen med en medarbejder i dagvagten og heraf en øget travlhed blandt medarbejderne. Pleje og omsorg leveres med et rehabiliterende sigte, fx genoptræning efter brud. Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse med øje for den enkelte borgers livsstil og selvbestemmelse, bl.a. i forhold til vejledning vedrørende diabeteskost. Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler. Det lægges yderligere til grund for vurderingen, at manglerne i dokumentationen påvirker kvalitet og faglighed i indsatserne, og dermed ikke i tilstrækkeligt omfang understøtter kerneopgaven.

Tema 3: Hverdagsliv Score: 4	Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for tilfredshed med hverdagslivet på friplejehjemmet og mulighed for at deltage i et varieret udbud af aktiviteter, hvor busturene fremhæves som særdeles positive. Borgerne oplever mulighed for indflydelse og selvbestemmelse både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter, døgnrytme og hverdagsliv. Medarbejderne redegør for en stor opmærksomhed på at motivere borgerne til aktiviteter efter nedlukningen. Under nedlukningen udarbejdede borgerne sammen med stedets faste aktivitetsmedarbejder desuden en bog med deres fortællinger, der kan købes af interesserede på stedet. Stedets aktivitetsmedarbejder er sammen med det store antal frivillige i "Venneforeningen" tovholder på de faste aktiviteter, fx gymnastik, gudstjeneste, sang og busture. Ifølge medarbejderne sker spontane aktiviteter hovedsageligt i aftentimerne, fx i form af spil, bagning eller hygge, grundet sparsom tid i dagtimerne med mange plejeopgaver. Medarbejderne har løbende fokus på at sikre en god omgangstone og en imødekommende tilgang til borgerne, og de anvender aktivt viden om borgernes livshistorie. Medarbejderne tilpasser sig individuelt til borgernes jargon med bevidsthed om, at de altid er professionelle og respektfulde i deres adfærd og tilgang. Mad og måltider betegnes af borgerne som velsmagende og tilfredsstillende. Friplejehjemmet har eget køkken, som tilbereder maden fra bunden, og borgerne er velkomne med forslag til menu. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over maden og måltidets betydning, ligesom de deltager i måltiderne. Der redegøres bl.a. for, hvordan borgerne individuelt understøttes, og at medarbejderne har til opgave at skabe hygge, ligesom ernæringsmæssige behov eller problemstillinger observeres. Både teamleder, medarbejdere og borgere giver udtryk for, at indretningen af de fysiske rammer vurderes hensigtsmæssig, og at den tager hensyn til samtlige borgerne. Tilsynet bemærker en god stemning og atmosfære blandt flere borgere på en etage, hvor de er samlet til kaffe.
Tema 4: Kompetencer Score: 3	Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne. Teamleder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer og gode muligheder for faglig sparring. Herudover tilføjes det, at ledelsen er meget ihærdige og opsatte på at sikre velkvalificerede løsninger relateret til stedets aktuelle situation med henblik på at øge den generelle trivsel. Aktuelt deltager fem medarbejdere desuden i et kursus vedrørende udadreagerende adfærd hos borgere. Medarbejderne oplever, at de har muligheder for at udvikle sig fagligt, bl.a. ved selv at opsøge viden via plejekonferencer samt sparring både internt og med eksterne samarbejdspartnere, bl.a. med geronto-team. Medarbejderne oplever endvidere faglige kompetente kollegaer, mens en medarbejder oplever sig utilstrækkelig i forhold til at kunne nå at dokumentere dagligt og være nærværende med borgerne. En anden medarbejder efterspørger yderligere faglig viden relateret til demens. Medarbejderne fortæller samstemmigt, at trivslen og det interne arbejdsmiljø aktuelt påvirkes negativt med de mange sygemeldinger og den omtalte nedskæring af stilling i dagvagten.

	Medarbejderne oplever sig desuden pressede i forhold de mange opkald på telefonerne med forespørgsel om ekstra vagter, som fremkalder et dilemma imellem at være behjælpelige ved sygdom og et pres over aldrig at vide, om de har fri på deres fridage. Udsagn er videregivet til teamleder.

2.4 VURDERING

I tilsynene i Thisted Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: • Der er ingen mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere • Alle elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: • Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: • Der er en del mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: • Der er mange mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: • Der er omfattende mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne

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.