



Tilsynsrapport Kalundborg Kommune

Sundhed og Myndighed
Plejecenter Jernholtparken

Uanmeldt tilsyn
September 2021

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 tilbuddet.

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 den indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten

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
Partneransvarlig

Else Marie Seehusen
Manager
Mobil: 4189 0179
Mail: ems@bdo.dk
Projektansvarlig

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.



1. GENERELLE OPLYSNINGER

| Oplysninger om plejecentret og tilsynet |
|---|
| Navn og adresse: Plejecenter Jernholtparken, Røsnæsvej 69 B, 4400 Kalundborg |
| Leder: Tomas Paludan Jensen |
| Antal boliger: 55 plejeboliger |
| Dato for tilsynsbesøg: Den 22. september 2021 |
| Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Centerleder og to centersygeplejersker. Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Tilsynsbesøg hos tre borgere• Gruppeinterview med fire medarbejdere• Gennemgang af dokumentation for tre borgere Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til centerleder og centersygeplejersker om tilsynsforløbet. |
| Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH |

2. UANMELDT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Kalundborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Jernholtparken. 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 Plejecenter Jernholtparken er et meget velfungerende plejecenter hvor de fortsat er i en genopretningsfase. Plejecentret har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at plejecentret lever op til Kalundborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Tilsynet vurderer, at de sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager på plejecentret, leveres med en høj faglig kvalitet, herunder at der er fokus på de sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsatser.

Tilsynets vurdering er, at der i høj grad er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med kerneopgaven, herunder aktiviteter til borgerne.

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx pårørendesamarbejdet og et aktivt og hjemligt miljø for borgerne.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejecentret:

| Bemærkninger | Anbefalinger |
|--|--|
| Tilsynet bemærker, at en pårørende påpeger, at ikke alle medarbejdere håndterer en borgers høreapparat korrekt, herunder isætning, rengøring og opladning. Tilsynet bemærker, at borgere kan opleve afløsere der ikke er bekendte med de opgaver, der skal løses. | Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op og sikrer, at medarbejderne er oplært i håndtering af høreapparater hos den respektive borger. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer at afløsere er tilstrækkeligt introduceret til opgaverne. |
| Tilsynet bemærker, at en borger, grundet egne begrænsninger, ikke kan deltage i de fleste fællesaktiviteter, og borger tilkendegiver, at det eneste borger har lyst til, er køreture i det fri. | Tilsynet anbefaler, at der følges op hos borger i forhold til tilbud om individuelle aktiviteter. |
| Tilsynet bemærker, at en borger ikke kommer op på det ønskede tidspunkt, og borger fortæller at være oplyst, at det ikke kan lade sig gøre. | Tilsynet anbefaler, at der følges op i forhold og borgers ønske om at komme tidligere op. |

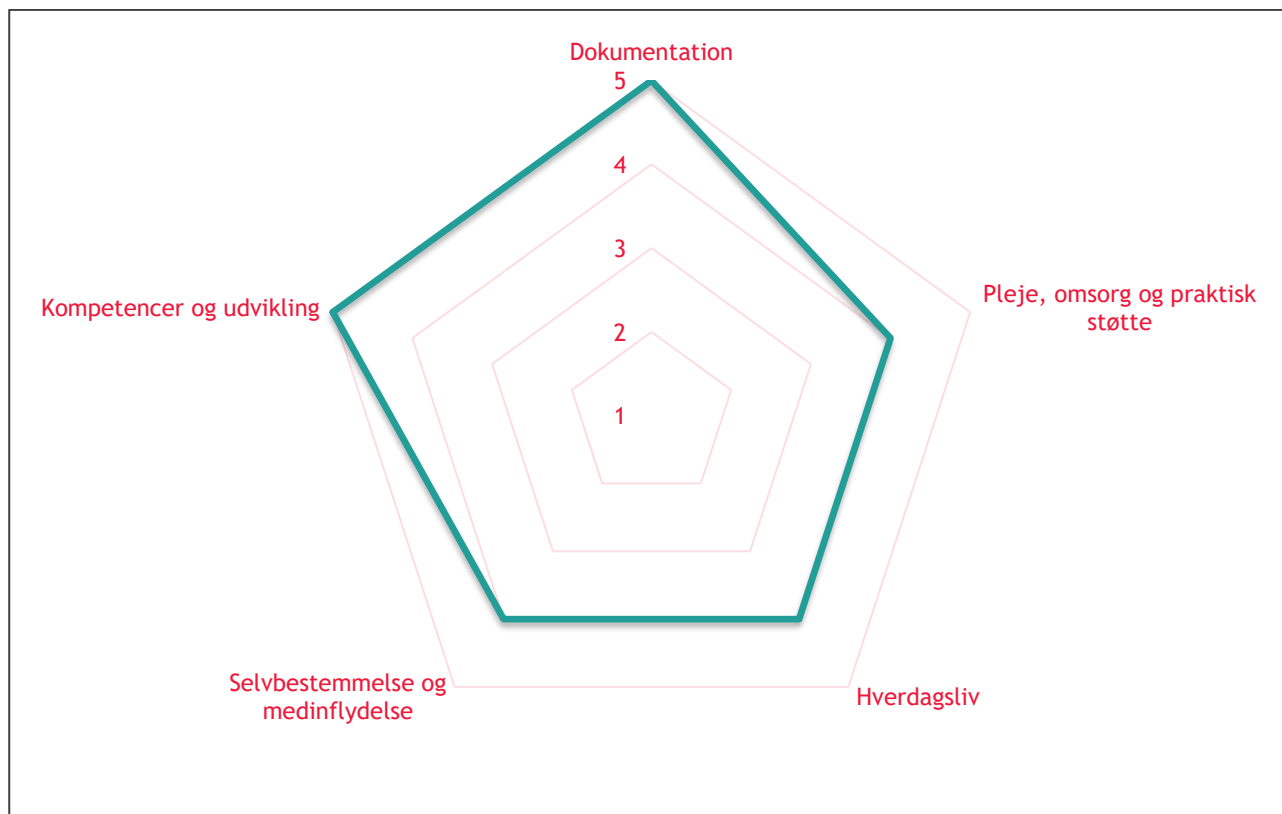
2.3 AKTUELLE VILKÅR

| Aktuelle vilkår |
|--|
| <p>Leder er tiltrådt december 2020 og redegør for, at plejecentret over tid har været udfordret på flere lederskift, medarbejderflow og flere pårørendeklager. Ifølge leder er der sket en omorganisering, hvor plejecentret er blevet organiseret under Kompetencecenter for demens sammen med kommunens to andre demensplejecentre.</p> <p>Samtidig med dette har plejecentret nu fået pålagt ansvar for økonomien, og der er blevet tilført ressourcer til at sikre sammenhæng mellem ressourcer og opgaver. I den forbindelse har plejecentret dels opnormeret på de faglige kompetencer og samtidig ansat flere medarbejdere. For at frigive kompetencer til kerneopgaven er der ansat servicemedarbejdere til rengøringsopgaver i boligerne.</p> <p>Plejecentret har fokus på at styrke pårørendesamarbejdet, blandt andet for at genopbygge stedets renommé og borgeres og pårørendes tillid til plejecentrets faglighed, og der har netop været afholdt pårørendearrangement med spisning for alle.</p> <p>Aktuelt søger plejecentret om midler til udvikling af de fysiske rammer. Formålet er at skabe mere hjemlighed med områder, der indbyder til ophold og sociale aktiviteter. Derudover arbejdes der på at skabe et mere aktivt miljø for borgerne. I forhold til tilbud af aktiviteter er der opnormeret med flere medarbejdere. Derudover kommer borgerne nu til aktiviteter sammen med dagcentergæsterne, og der tilbydes aktiviteter i de enkelte afdelinger. Plejecentret samarbejder med mange frivillige, og de arbejder på samskabelse med flere institutioner i lokalområdet, blandt andet to nærliggende skoler.</p> <p>Plejecentret har planlagt implementering af kompetenceprofil og kompetencekort i forhold til delegerede sundhedslovsydelser. Kommunen tilbyder social- og sundhedsmedarbejdere efteruddannelse, og mange af plejecentrets medarbejdere har deltaget, og flere medarbejdere er planlagt til at deltage.</p> |
| Opfølgning på sidste tilsyn |
| <p>Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx pårørendesamarbejdet og et aktivt og hjemligt miljø for borgerne.</p> |

2.4 SCORE

For hvert overordnet 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 |
|--|--|
| Tema 1: Dokumentation Score: 5 | <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentationen er særdeles tilfredsstillende og lever op til gældende lovgivning og retningslinjer på området, og den fremstår med en høj faglig og professionel standard med få mindre mangler. Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende. På alle borgere er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring, motivation og livshistorie. Der er tilstande med indsatser, indsatsmål og handlingsanvisninger. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet systematisk og handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer - på to af borgerne er aftaler beskrevet. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter. Der ses målinger på relevante borgere, herunder Bradenscore. Borgerne er triagerede, og der ses dokumentation for borgernes stillingtagen til HLR.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar ansvarsfordeling. Medarbejderne redegør for, at der løbende dokumenteres, samt at døgnrytmeplanen og tilstande tilrettes, f.eks. på triagemøder, og når der ellers er ændringer. Hver 26. uge gennemgås alle borgere, og i den forbindelse følges der ligeledes op på dokumentationen.</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>Medarbejderne tilgår dokumentationen på mobile enheder, de har adgang til PC, og plejecentrets Nexusteam står for undervisning, opdatering og løbende side-mandsoplæring.</p> |
| <p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p> | <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er generelt meget tilfredse med hjælpen. Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, dog oplyser en borgers pårørende, at ikke alle medarbejdere kan håndtere borgerens høreapparat korrekt i forhold til isætning, rengøring og opladning.</p> <p>Borgerne oplever, at det for det meste er faste medarbejdere, hvor en borger tilkendegiver, at det ikke er altid, at afløserne er bekendte med de opgaver, der skal løses. Alle borgerne er trygge ved hjælpen, f.eks. til medicin.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til levevis/behov og livsstil, og der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger, og hjælpemidler er rengjorte.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for pleje og omsorg til borgerne, og de har målrettet fokus på den rehabiliterende samt sundhedsfremmende og forebyggende tilgang og på pædagogiske indsatser til borgere med demens. Medarbejderne sikrer kontinuitet, blandt andet med et fast team og kontaktpersoner. Den daglige planlægning tager afsæt i kompetencer, opgaver og relationer og borgernes aktuelle tilstand. Der er fælles indmøde med triagemøde og gennemgang af borgerne. Hjælpen til den enkelte borger tager udgangspunkt i døgnrytmeplanen. Der er desuden triagemøde i løbet af dagen og igen, når aftenvagten møder ind. Den rehabiliterende indsats er integreret i de daglige opgaver, hvor medarbejderne motiverer og støtter borgerne til at være aktive i opgaveløsningen.</p> |
| <p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p> | <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><i>Aktiviteter</i></p> <p>Borgerne er overordnet tilfredse med plejecentrets aktiviteter. En af borgerne deltager normalt i mange aktiviteter, men borger fortæller, at det grundet elevatoredbrud ikke er muligt at komme til aktiviteter i øjeblikket. En anden borger hygger sig efter eget ønske i egen bolig med TV. Den tredje borger siger, at borger ikke gider banko og musik, og borger kan ikke rumme at se TV og føler sig ensom. Borger er ked af ikke længere selv at kunne færdes i bil eller på crosser, og det borgeren mest ønsker er flere ture i det fri.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at plejecentrets aktivitetsmedarbejdere har det overordnede ansvar for de faste fælles aktiviteter. Medarbejderne støtter borgerne til deltagelse, og der tilbydes spontane aktiviteter i de enkelte afdelinger, når muligheden opstår. Plejecentret har en medarbejder med springerfunktion, som kommer rundt i afdelingerne og tilbyder f.eks. én til én aktiviteter.</p> <p><i>Kommunikation</i></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, hvor en borger udtrykker, at særligt den faste medarbejder er helt fantastisk, og at de har mange gode snakke. Omgangstone og adfærd er anerkendende og respektfuld, og omgangstonen er præget af humor, og medarbejderne opleves som imødekommende.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, at kommunikation og adfærd er på borgernes præmisser. Den individuelle tilgang og relationen sikres gennem dialog med borger/pårørende og kendskab til borgers ønsker og vaner, f.eks. deres livshistorie.</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>Medarbejderne er opmærksomme på, at kommunikation er en balance i forhold til at være professionel og samtidig møde borgerne ligeværdigt. Medarbejderne tilkendegiver, at de tager dialogen i medarbejdergruppen, hvis kommunikation og adfærd ikke er hensigtsmæssig. De fortæller ligeledes, at der hos nogle borgere kan være særlige behov i forhold til, hvordan borgerne bedst mødes, og i de tilfælde udarbejder medarbejderne en handlingsanvisning eller beskriver det under generelle oplysninger.</p> <p>Tilsynet observerer under rundgang og interview med medarbejderne en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd.</p> <p><i>Mad og måltid</i></p> <p>Borgerne er generelt tilfredse med maden og madens kvalitet. Borgerne har indflydelse på, hvor de indtager maden, og en borger fortæller, at det er hyggeligt i fællesskabet, hvor der er nogen at snakke med. En borger er meget ked af det smørrebrød, borger får serveret, som borger fortæller er fladt og kedeligt samtidig med, at de andre borgere får lækkert smørrebrød.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for det gode måltid, og at der er fast struktur omkring måltidet. Medarbejderne sidder med ved bordet og understøtter det gode måltid. Rehabilitering indtænkes, f.eks. er der fadservering til de borgere, der kan magte det. Der er fast praksis for opfølgning på borgernes ernæringstilstand, hvor borgerne vejes fast hver fjerde uge eller efter behov. Der er et vel fungerende samarbejde med de kostfaglige medarbejdere omkring særkoster, f.eks. dysfagikost til borgere, der har synkebesvær.</p> <p>Tilsynet er efterfølgende oplyst, at borger, der oplever, at smørrebrødet er fladt og kedeligt, er på dysfagikost og at centresygeplejersken aktuelt er i dialog med borgeren omkring dette.</p> |
| <p>Tema 4: Selvbestemmelse og indflydelse</p> <p>Score: 4</p> | <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med at bo på plejecentret, når det nu ikke kan være anderledes. Borgerne tilkendegiver alle, at de selv bestemmer og har indflydelse på dagligdagen, og at de oplever, at de bliver behandlet respektfuldt og har livskvalitet på trods af egne skavanker og begrænsninger. Dog er der en borger, der fortæller, at det ikke er muligt at komme op på et ønsket tidspunkt om morgenen, begrundet med, at der ikke er medarbejdere til stede.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de kan være udfordret på at imødekomme borgernes ønsker i forhold til at komme op</p> <p>Medarbejderne kan reflektivt redegøre for, hvorledes borgerne sikres selvbestemmelse, blandt andet at der arbejdes målrettet med at skabe den gode relation og den individuelle dialog med borgerne og pårørende, og at medarbejderne møder borgerne på deres præmisser. Der arbejdes systematisk med indflytningssamtaler med forventningsafstemning. Aftaler indgået med borgerne og pårørende dokumenteres i borgernes journal.</p> <p>Der er relevant fokus på pleje og omsorg ved livets afslutning, som tages op i forbindelse med indflytningssamtale.</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>Leder oplyser, at plejecentret er organiseret med to centresygeplejersker og med en bred vifte af tværfaglige kompetencer med sygeplejersker, social- og sundhedsmedarbejdere, fysioterapeut og i samarbejde med Madservice er der ligeledes kostfaglige medarbejdere. Derudover samarbejdes der med kommunens specialistfunktioner.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Blandt andet diætist og ergoterapeut. Planen er, at der i kompetencecenter for demens ansættes en fælles tværgående udviklingssygeplejerske og fælles demenskoordinator.</p> <p>Aktuelt har plejecentret tilknyttet en erhvervspsykolog, hvor de arbejder med processer med henblik på at opbygge en ny fælles kultur.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring, blandt andet i de tværfaglige mødefora, og ligeledes er der temaundervisning ved plejecenterlægen. Center- og basissygeplejersker er ansvarlige for oplæring i delegerede ydelser. Der er mulighed for løbende kompetenceudvikling, og de igangværende processer bidrager til personlig udvikling.</p> |
|--|---|

2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Kalundborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

| VURDERING | VURDERINGSGRUNDLAG |
|-----------------|---|
| SCORE: 5 | <p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten |
| SCORE: 4 | <p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger |
| SCORE: 3 | <p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. |

| | |
|-----------------|---|
| SCORE: 2 | Indikatorerne er i lav grad opfyldt <ul style="list-style-type: none">• Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne• Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt• Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p> |
| SCORE: 1 | Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt <ul style="list-style-type: none">• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind• Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</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.