



Tilsynsrapport Roskilde Kommune

Pleje og Omsorg
Plejecenter Toftehøjen

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 finder 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 Toftehøjen, Tofthøjvej 20, 4130 Viby Sjælland
Leder: Teresa Pedersen
Antal boliger: 17 og 4 aflastningsboliger (Centret er i gang med en ombygning)
Dato for tilsynsbesøg: Den 1. september 2021
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Centerleder
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med plejecentrets leder • Tilsynsbesøg hos tre borgere • Telefoninterview med tre pårørende • Gruppeinterview med 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 leder om tilsynsforløbet.
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 Plejecenter Toftehøjen. 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 Plejecenter Toftehøjen er et særdeles velfungerende plejecenter, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Roskilde Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Tilsynet vurderer, at de sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager på plejecentret, leveres med meget høj faglig kvalitet. Plejecentret har fokus på kerneopgaven, og der arbejdes med personcentreret omsorg, herunder systematisk fokus på sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsatser. Ligeledes vurderes det, at der i høj grad er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Det vurderes, at der på plejecentret er en imødekommende kultur, hvor medarbejderne har en feedback-kultur i forhold til uhensigtsmæssig kommunikation

Samlet set vurderes det, at plejecentret har et velorganiseret samarbejde med de pårørende, og at de pårørende finder inddragelsen og kommunikationen på plejecentret generelt meget tilfredsstillende.

Vurderingen er at ledelsen redegør for, at et opsøgende samarbejde med de pårørende er med til at forebygge klagesager.

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen kan redegøre for, at der er arbejdet med anbefalinger fra sidste års tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at en pårørende har oplevet, at medarbejderne ikke har en ensartet tilgang til hans nære, og en anden pårørende har oplevet, at aftaler ikke er overholdt.	Tilsynet anbefaler, at leder i dialog med medarbejderne fortsat har fokus på udvikling af pårørendesamarbejdet med opmærksomhed på, at pårørende oplever at få ensartede oplysninger om deres nære, samt at forventninger til aftaler afstemmes med pårørende.

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder oplyser, at plejecentret er i gang med en større ombygning. Der er under ombygningen nedlagt boliger, og ældreboliger, der ligger under samme tag, er inddraget til plejeboliger. Under nedlukningen er medarbejderstaben tilsvarende reduceret, og ressourcer og kompetencer er allokeret til andre plejecentre. I forbindelse med ombygningen bliver borgere/pårørende løbende informeret/medinddraget.

Plejecentret har fået nye superbrugere i Nexus, og de har implementeret journalaudit, som afdelingsleder står for. Der arbejdes systematisk med triagering, hvor sygeplejersken er ansvarlig tovholder på mødet og på opgaver.

I samarbejde med Seniorhøjskolen er der fokus på aktiviteter med borgerne, og for at styrke dette samarbejde er en af medarbejderne ansat til at varetage opgaver i plejen og til aktiviteter på Seniorhøjskolen.

Der arbejdes med samlerapportering på UTH, og i samarbejde med et nærliggende plejecenter, hvor leder også varetager ledelsen, bliver relevante temaer taget op hver tredje måned.

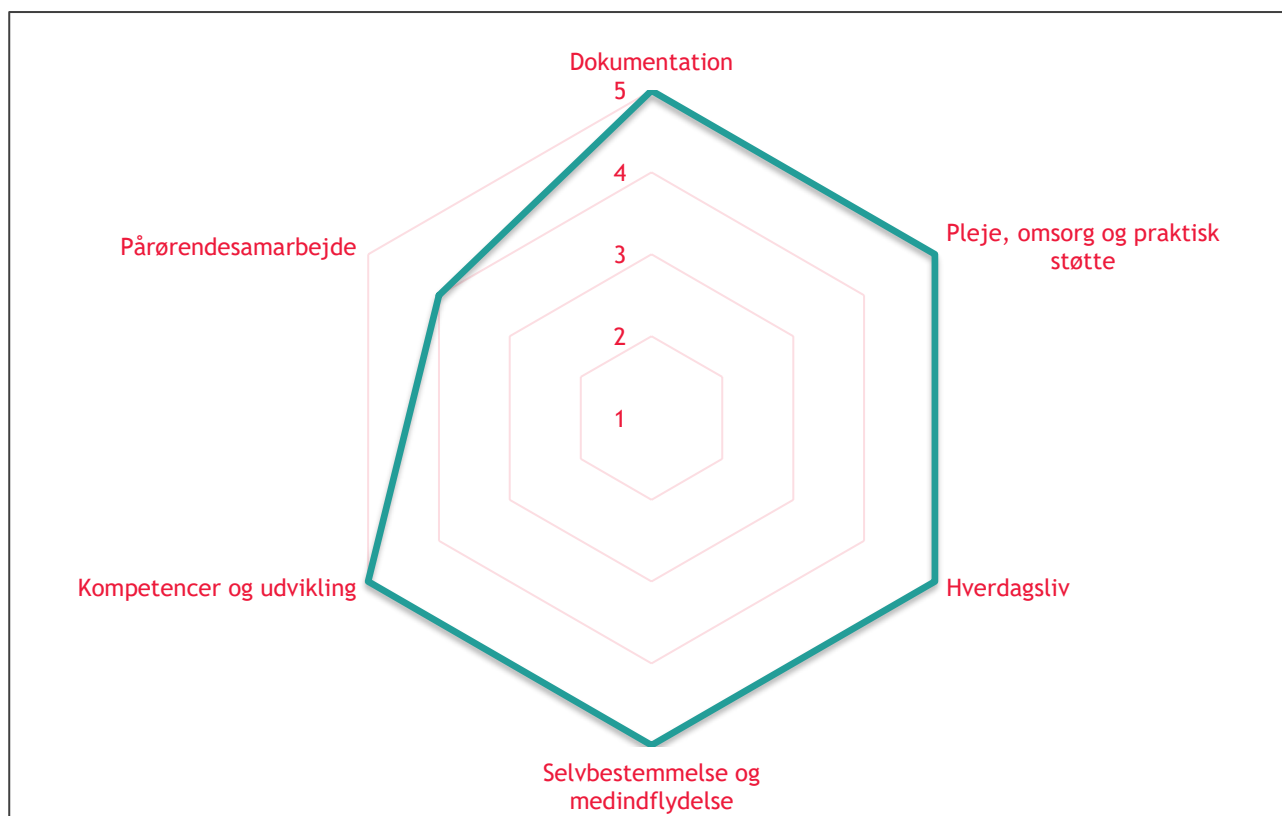
Opfølgning på sidste tilsyn

Ledelsen redegør for, at der er fulgt op på sidste års anbefalinger, samt at der arbejdes med tiltag til fortsat udvikling af den samlede kvalitet.

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	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 og har få mindre mangler. Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende. På alle borgere er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation og livshistorie. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter. Der er tilstande med indsatser, indsatsmål og handlingsanvisninger, dog mangler der enkelte opdateringer af tilstande og handlingsanvisninger og der mangler relateringer mellem journalens forskellige delområder. Der ses målinger på relevante borgere, borgerne er triagerede, og der er ligeledes dokumentation for HLR. Der bemærkes et enkelt eksempel på, at der er nævnt medicinske præparater i døgnrytmeplanen. Tilsynet har drøftet med leder og medarbejdere, at der ved medicinsk behandling henvises til FMK/medicinliste. Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar ansvarsfordeling, og 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.
Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af den personlige støtte og pleje, og de oplever, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne oplever, at deres ønsker og vaner imødekommes, og at de får hjælpen som aftalt, og de er trygge ved hjælpen. En borger nævner, at det giver tryghed, når der er hjælp til at få medicinen, og en anden borger fremhæver, at medarbejderne er meget kompetente. Borgerne fortæller, at de på forskellig vis selv er med i de daglige opgaver, en borger skal selv støve af, men siger samtidig med et smil, at det bliver sønnen sat til, når han er på besøg. Borgerne er soignerede, svarende til habitus, og der er en hygiejнемæssig forsvarelig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjorte. Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for pleje og omsorg til borgerne, og de har fokus på den rehabiliterende samt sundhedsfremmende og forebyggende tilgang. Kontinuiteten i opgaverne sikres dels gennem kontaktpersonssystem og daglig planlægning og dels med afsæt i borgernes aktuelle tilstand, relationer, samt kompetencer i forhold til de opgaver, der skal løses. En assistent er tovholder på vagttelefonen, og assistenten sørger for at koordinere evt. beskeder. Sygeplejeopgaver ligger på køreliste, og borgernes aftaler omkring f.eks. besøg er noteret i kalender på kontoret. Der arbejdes systematisk med triagering og daglige triagemøde i alle vagttag. I forhold til borgere med kognitive udfordringer anvendes Marte Meo for at give en ensartet tilgang og struktur for borgerne. Hverdagsrehabilitering indtænkes i alle opgaver og afpasses borgernes aktuelle tilstand, og det prioriteres, så borger også kan have overskud til f.eks. aktiviteter.

Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. <i>Et aktivt miljø</i> Borgerne er meget tilfredse med udbuddet af aktiviteter. De oplever, at der er mange forskellige tilbud og aktiviteter. Alle er optaget af egne aktiviteter, men samtidig er særligt to af borgerne aktivt deltagende i det meste, og under tilsynet er de begge optaget af musik og dans i haven. En anden borger er, grundet helbredsmæssige begrænsninger, mindre deltagende, hvor borger fremhæver at have deltaget i en dejlig udflugt dagen før. Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan der arbejdes med afsæt i borgernes livshistorie, ønsker og vaner. Der samarbejdes med frivillige og med Seniorhøjskolen, og når der er elever, har de mål omkring at skulle arbejde med aktiviteter. Under tilsynet observeres der musik, dans og sang i haven, og ligeledes er der et gymnastikhold i gang. <i>Mad og måltid</i> Borgerne er særdeles tilfredse med maden, som er varieret og veltillavet. En borger synes, at maden er alt for god, og en anden borger med nedsat appetit bliver nødt til forskellige tilbud. Disse to borgere nyder at spise i fællesskabet, hvor den tredje borger af helbredsmæssige årsager oftest spiser i egen bolig. Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med at skabe gode måltider for borgerne. De har tovholdere på ernæringsindsatsen, og måltidet er planlagt fra dagens start. Der er bordplan, og der arbejdes med pædagogisk måltid, og borgerne inddrages under måltidet i det omfang, de magter det. Tovholderne er ansvarlige for, at der følges op på den enkelte borgers ernæringsmæssige tilstand, og de har møde med kommunens ernæringssteam hver tredje måned eller hyppigere ved behov. Til borgere med f.eks. dysfagi henvises til ergoterapeut, og i samarbejde med køkkenet tilbydes særkoster. <i>Kommunikation og adfærd</i> Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever, at alle medarbejderne udviser en respektfuld omgangstone, samt at medarbejderne kommer til dem med en positiv tilgang. Alle fremhæver, at der er plads til humor, og en borger fortæller, at medarbejderne er gode til at presse borger på en god måde, og en anden borger fremhæver, at det betyder meget, at medarbejderne altid kommer med godt humør. Medarbejderne redegør reflekteret for at de arbejder aktivt med kommunikation og kultur med særligt fokus på deres interne kommunikation og samarbejde, fordi det smitter af i tilgangen til borgerne. Medarbejderne fortæller, at de har en feedbackkultur, hvor de kan tage uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd op med hinanden. Tilgangen er, at kommunikation og adfærd er på borgernes præmisser, hvor kendskabet til borgernes livshistorie har stor betydning og danner afsæt for samtaler med borgerne.
Tema 4: Selvbestemmelse og indflydelse Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er særdeles tilfredse med at bo på plejecentret, og de oplever et værdigt liv på egne præmisser og med et godt liv med de helbredsmæssige begrænsninger, de har. En borger er særligt glad for, at der er stor frihed til også selv at kunne køre i byen på en el-crosser.

	Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan borgerne har medbestemmelse og indflydelse. De arbejder med en individuel tilgang, hvor de også er vejledende omkring borgernes sundhedsmæssige problemstillinger, så borger/pårørende kan træffe valg på et oplyst grundlag. Desuden tages dialogen med borgerne i forhold til stillingtagen til HLR, f.eks. ved indflytningssamtale eller på et passende tidspunkt.
Tema 5: Kompetencer og udvikling Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder oplyser, at medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat med social- og sundhedsmedarbejdere, sygeplejersker, husassistenter til rengøringsopgaver og enkelte ufaglærte afløsere. Aktuelt er plejecentrets afdelingsleder konstitueret som leder på et andet plejecenter, men ellers betragtes medarbejdersituationen som stabil. Medarbejderne redegør for, at de har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring. De oplever, at deres viden og kompetencer dagligt udvikles i arbejdet med borgernes forskellige behov og ønsker. Medarbejderne redegør for, at de har et godt tværfagligt samarbejde, og at de dagligt reflekterer sammen om deres praksis, blandt andet ved triagemøder. Ligeledes fremhæver medarbejderne mulighed for sparring med lægehus og plejecenterlæge. Flere medarbejdere er uddannede i Marte Meo.
Tema 6: Pårørendesamarbejde Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Leder oplyser, at de arbejder strategisk og systematisk med pårørendesamarbejdet med indflytningssamtaler, og leder har efter behov møde med pårørende. Der er fokus på at afdække borgernes/pårørendes behov og forventninger til opholdet, herunder fokus på også at få afstemt forventninger til samarbejde. Plejecentret har et velfungerende bruger-/pårørenderåd, som f.eks. er inddraget i forbindelse med ombygningen, hvor der desuden har været holdt møde for alle pårørende. Borgernes kontaktpersoner er overordnet ansvarlige for den løbende kontakt og information med de pårørende. Konkrete aftaler dokumenteres i borgernes journaler. Medarbejderne redegør for, at de har en god og åben dialog med de pårørende, og de sørger for at holde de pårørende løbende orienteret om borgerne, og redegør ligeledes for, at de har fokus på at overholde de aftaler, der er indgået. De pårørende tilkendegiver alle, at der generelt er et velfungerende samarbejde med plejecentret. En pårørende fremhæver, at særligt samarbejdet med kontaktpersonen er positivt, hvor pårørende dog også oplever, at ikke alle medarbejdere har samme vurdering af hans næres situation og behov, og han har derfor aftalt møde med ledelsen for at afklare situationen. En anden pårørende fortæller, at der har været problemstillinger, f.eks. at aftaler ikke er blevet overholdt, som pårørende oplever at skulle kæmpe for at få løst, men hvor der nu er tilfredsstillende forhold. De pårørende oplever generelt at blive kontaktet ved behov, hvor en pårørende ikke har det store behov for at blive informeret i forhold til aftaler, da borger selv klarer dette. Alle pårørende oplever stor imødekommenhed, når de kommer på plejecentret.

Tema 7: Klagesager Scores ikke	Tilsynet er ikke fremsendt klagesager, og leder oplyser, at der ikke har været skriftlige klager det seneste år. Ledelsen oplyser, at de er opsøgende i samarbejdet med borgerne og deres pårørende, og de har fokus på en tillidsskabende tilgang. Ledelse og medarbejdere tager henvendelser fra borgere og pårørende i opløbet. Plejecentret arbejder målrettet med kultur og adfærd, og de har løbende drøftelser på personalemøder om, hvordan plejecentret ønsker at møde borgere og pårørende med en positiv indstilling.
--------------------------------------	--

2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Roskilde Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt • 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	Indikatorerne er i høj grad opfyldt • 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	Indikatorerne er i middel grad opfyldt • 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 • 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 Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.

SCORE: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • 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 Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.
----------	--



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.