



Tilsynsrapport Roskilde Kommune

Pleje og Omsorg
Gundsø Omsorgscenter

Uanmeldt tilsyn
August 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 de 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 omsorgscentret og tilsynet
Navn og Adresse: Gundsø Omsorgscenter, Gundsøllevej 6, 4000 Roskilde
Leder: Gitte Benedikte Haraszuk
Antal boliger: 29 plejeboliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 24. august 2021
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med omsorgscentrets leder • Tilsynsbesøg hos tre borgere • Interview med en medarbejder • Interview med tre pårørende • Gennemgang af dokumentationen 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: 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 Gundsø Omsorgscenter. 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 Gundsø Omsorgscenter har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at omsorgscentret lever op til Roskilde Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Dog vurderes den samlede journalføring at være mangelfuld, hvorfor en målrettet indsats er påkrævet.

Tilsynet vurderer, at omsorgscentret har fokus på kerneopgaven, og at pleje og omsorgsydelser samt de sundhedsfaglige og rehabiliterende ydelser, som borgerne modtager, leveres med en tilfredsstillende kvalitet.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejdersituationen med travlhed og manglende sundhedsfaglige kompetencer gør, at opfølgningen på borgernes tilstandsændringer er sårbar, da opgaven kun varetages af de faste og få sundhedsfaglige medarbejdere.

Tilsynets vurdering er, at der er fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, og medarbejdernes adfærd/kommunikationsform afspejler, at der på omsorgscentret er en imødekomende kultur. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejdersituationen med travlhed gør, at der i mindre grad er tid til nærvær og samvær med borgerne.

Pårørendesamarbejdet er velorganiseret, og de pårørende finder generelt inddragelsen og kommunikationen i tilbuddet meget tilfredsstillende.

Vurderingen er, at ledelsen kan redegøre for, hvordan de forebygger klagesager ved inddragelse og kommunikation, og det vurderes, at omsorgscentret har et vel organiseret samarbejde med de pårørende, og de pårørende finder inddragelsen og kommunikationen på omsorgscentret meget tilfredsstillende.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker flere mangler i dokumentationen. De generelle oplysninger er generelt mangelfulde, tilstande er ikke opdaterede, og der mangler oprettelse af relevante indsatsmål og handleanvisninger samt afslutning af ikke relevante indsatsmål og handleanvisninger. Tilsynet bemærker, at der ikke er systematisk opfølgning på journalføring.	Tilsynet anbefaler, at omsorgscentrets fokus på dokumentationspraksis forstærkes, og at det sikres, at journalføringen fremstår opdateret, fyldestgørende og sammenhængende og med generelle oplysninger, aktuelle tilstande, indsatser og indsatsmål samt handlingsanvisninger med relatering til journalens forskellige delområder. Tilsynet anbefaler, at omsorgscentret indfører metoder, der sikrer systematisk opfølgning på journalføring.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne giver udtryk for, at det er svært at finde tiden til dokumentation, men at de prioriterer at dokumentere hos de borgere, hvor der er særlige problemstillinger.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen i dialog med Roskilde Kommune drøfter, hvordan de sikrer tilstrækkelige sundhedsfaglige kompetencer på omsorgscentret.
Tilsynet bemærker, at medarbejdersituationen har betydning for kontinuiteten til borgerne. Tilsynet bemærker, at de faste sundhedsuddannede medarbejdere er opsøgende hos de borgere, som får hjælp af afløsere og vikarer for at sikre, at der er fulgt op på tilstandsændringer. Tilsynet bemærker at medarbejderne udtrykker, at medarbejdersituationen betyder, at der er mindre tid til nærvær og socialt samvær. Tilsynet bemærker, at den indskrænkede mødeaktivitet og de manglende sundhedsfaglige kompetencer reducerer mulighederne for den løbende sparring og vidensdeling samt kompetenceudvikling.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen udarbejder en handplan med prioriterede udviklingsområder i forhold til personlig pleje, hverdagsliv og kompetencer/medarbejdersituation.

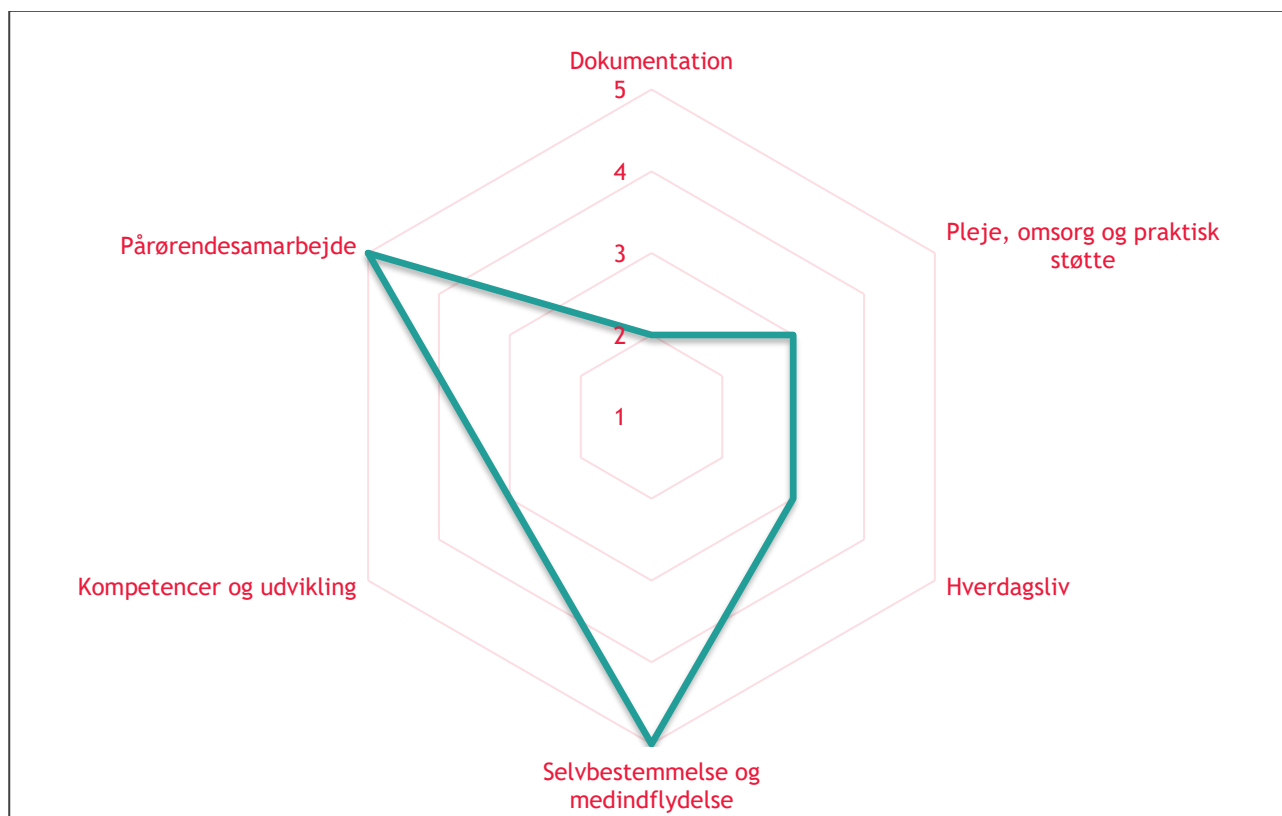
2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder er tiltrådt i december 2020, og hun oplyser, at bemanningssituationen fylder meget på grund af en massiv rekrutteringsudfordring. Der er vakante social- og sundhedshjælper- og social- og sundhedsassistentstillinger i dag og aftenvagte, og leder er i gang med at ansætte en ny centersygeplejerske, da den nuværende har opsagt sin stilling. De ledige stillinger dækkes ind med ufaglærte afløsere og vikarer. Borgerne sikres den nødvendige hjælp og pleje ved at fordele opgaverne mere hen over dagen. Leder deltager selv i den daglige morgenpleje og praktiske opgaver, og så vidt det er muligt, samler de borgerne i fællesskabet, fx omkring måltiderne. Tilgangen til borgerne tager metodisk afsæt i Tom Kitwood og Marte Meo, og der er to uddannede Marte Meo terapeuter. Der arbejdes med daglig triagering med deltagelse af centersygeplejerske og leder, men den øvrige mødeaktivitet er reduceret på grund af medarbejdersituationen. En medarbejder på omsorgscentret er testet positiv for COVID-19, hvorfor alle borgere på tilsynsdagen bliver testet.
Opfølgning på sidste tilsyn
Der blev ikke givet anbefalinger på sidste tilsyn.

2.4 SCORE

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår omsorgscentret 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: 2	Tilsynet vurderer, at omsorgscentret i lav grad lever op til indikatorerne. Dokumentation er mindre tilfredsstillende og lever på flere områder i mindre omfang op til gældende lovgivning og retningslinjer på området. Dokumentationen har væsentlige mangler. Der mangler helt eller delvis generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation samt livshistorie. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter. I to døgnrytmeplaner er dato for opdatering ikke løbende tilrettet. For alle tilstande gælder, at de ikke er opdaterede, og i flere tilfælde mangler der oprettelse af indsatsmål og handleanvisninger, hvor der ses flere indsatsmål og handleanvisninger, som ikke er aktuelle. Der er oprettet indsatsmål og handleanvisning for træningsaktivitet på alle borgere, og træningsaktiviteten er beskrevet i borgernes døgnrytmeplan. I alle træningshandleanvisninger er der beskrevet plan for opfølgning, men hvor der hos alle borgere mangler opfølgning. Der ses målinger på relevante borgere, hvor der hos en borger mangler opfølgning på væggtab. Alle borgerne er triagerede. Medarbejder redegør for, hvordan de forsøger at arbejde med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis.

	Kontaktpersonen har ansvar for døgnrytmeplanen, og alle har adgang til Nexus, og alle er ansvarlige for opdatering, herunder faste afløsere. Tilstande, indsatsmål og handleanvisninger samt generelle oplysninger udfyldes af assistenter og centersygeplejerske, men medarbejder udtrykker, at det er svært at finde tiden. Der dokumenteres dagligt i observationsnotater, og der prioriteres opfølgning hos de borgere, hvor der er særlige problemstillinger. Medarbejderne tilgår dokumentationen på mobile enheder og har adgang til PC.
Tema 2: Plejepleje og praktisk støtte Score: 3	Tilsynet vurderer, at omsorgscentret i middel grad lever op til indikatorerne. På grund af borgernes kognitive funktionsniveau kan de ikke deltage i interview, men alle borgere udtrykker, at de er glade for at bo på omsorgscentret, og alle fremstår tilfredse og veltilpasse. Borgerne er velsoignerede, og deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til borgernes behov. Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger, og hjælpemidler er rengjorte. En medarbejder redegør fagligt reflekteret for, hvordan de sikrer den daglige pleje og omsorg til borgerne via en borger- og opgaveliste. Fordelingen tager afsæt i de tilstedeværende ressourcer og borgernes kompleksitet. Ufaglærte medarbejdere, afløsere og vikarer tildeles de borgere med mindst komplekse opgaver. Der arbejdes med kontaktpersoner, men medarbejdersituationen gør, at ikke alle borgere har en. Dokumentationen læses ved fremmøde, og vikarer, som ikke har adgang til dokumentationen, får mundtlig overlevering af en fast medarbejder. Ved behov anvendes Marte MEO som metode hos borgere med særlige komplekse problemstillinger. Der er daglige triagemøder med opfølgning på borgerens tilstandsændringer, og de faste sundhedsuddannede medarbejdere er opsøgende hos de borgere, som får hjælp af afløsere og vikarer for at sikre, at der er fulgt op på tilstandsændringer. Der er stuegang med plejehjemslæge en gang ugentlig. Medarbejderen redegør reflekteret for, at hverdagsrehabilitering er integreret i den daglige opgaveløsning, hvor de motiverer, støtter og guider borgerne til at bevare deres færdigheder.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 3	Tilsynet vurderer, at omsorgscentret i middel grad lever op til indikatorerne <i>Et aktivt miljø</i> På grund af borgerens kognitive funktionsniveau kan de ikke deltage i interview. Ved rundgang observeres der borgere i fællesrummet. Flere borgere sidder sammen og ser en "gammel" film på tv, og andre borgere har sat sig til rette ved et frokostbord sidst på formiddagen og kigger på, at en medarbejder tilbereder frokosten i køkkenet. Der observeres en rolig stemning. De øvrige medarbejdere er optaget af plejeopgaver og af praktiske opgaver, og de passerer fællesrummet med jævne mellemrum. Der ses borgere, som går stille rundt, eller som sidder i gårdhaven og nyder vejret. Medarbejderen redegør reflekteret for, at de er ansvarlige for aktiviteter til borgerne, men at medarbejdersituationen gør, at der er begrænset tid til nærvær og socialt samvær. En medarbejder fortæller, at borgerne ofte selv går ud i gårdhaven. Der er tilknyttet cyklepiloter til omsorgscentret, som kommer og cykler med borgerne. <i>Mad og måltid</i> Det observeres, at borgerne sidder i den fælles spisestue og spiser frokost med deltagelse af medarbejdere, som støtter og hjælper borgerne efter behov.

	En borger er skærmet og spiser frokost i egen bolig. Den pårørende til borger, som er til stede under tilsynet, fortæller, at borgeren er småtspisende og har tabt sig og ofte gemmer maden i skabe og skuffer i boligen. Borgeren deltager i fællesskabet til aftensmåltidet, og den pårørende udtrykker et ønske om muligheden for samme mulighed til frokost. Dette er efterfølgende drøftet med leder, som oplyser, at hun ofte er i dialog med pårørende, men igen vil følge op. En medarbejder redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med at skabe gode måltider for borgerne. Borgerne spiser i den fælles spisestue, og de borgere, som har brug for at blive skærmet, spiser i egen bolig. Der sker en bevidst fordeling og placering af borgerne ved de mindre borde, og medarbejderne sidder med for at hjælpe, støtte og motivere til dialog. Medarbejderne sidder gerne og hygger med borgerne efter maden, men må i øjeblikket ofte bryde op for at varetage andre opgaver. Borgerne tilbydes månedlig vejning og hyppigere ved væggtab. Omsorgscentret samarbejder med ergoterapeut og diætist ved behov for tværfaglige indsatser. <i>Kommunikation og adfærd</i> Under rundgang på omsorgscentret og ved interview med en medarbejder observeres en respektfuld og anerkendende kommunikation. Medarbejder redegør reflektivt for, at kommunikation og adfærd er på borgernes præmisser. Den individuelle tilgang sikres gennem dialog med borgerne/pårørende og kendskab til borgernes ønsker og vaner. Medarbejderne vægter en rolig og nærværende adfærd og fysisk kontakt til de borgere, som har behov for det.
Tema 4: Selvbestemmelse og indflydelse Score: 5	Tilsynet vurderer, at omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderen redegør reflekteret for, hvordan borgerne har medbestemmelse og medindflydelse. De tager afsæt i borgernes individuelle ønsker og behov, hvor de blandt andet arbejder med livshistorie og indflytningssamtaler, og hvor også de pårørende inddrages. Borgernes tryghed i plejesituationen sikres fx med sang, at trække sig, hvis borger afviser hjælpen, for senere at vende tilbage eller at bytte indbyrdes.
Tema 5: Kompetencer og udvikling Score: 3	Tilsynet vurderer, at omsorgscentret i middel grad lever op til indikatorerne. Leder oplyser, at de har særlig opmærksomhed på, at sundhedsopgaver på omsorgscentret som udgangspunkt løses af sundhedsfaglige medarbejdere. Leder og medarbejder redegør for, at der arbejdes med kompetenceprofiler, og delegerede sundhedsydelser dokumenteres på kompetencekort. En medarbejder redegør for, at de indbyrdes har løbende sparring, men også at den nuværende medarbejdersituation med få medarbejdere i dagligt fremmøde og manglende sundhedsfaglige kompetencer, og reducerede møder, sætter begrænsninger for medarbejdernes daglige muligheder for sparring og vidensdeling og planlagte kompetenceudvikling. Medarbejder udtrykker i den forbindelse et behov for undervisning i basal sygepleje, fx behovet for væske og forebyggelse af UVI.
Tema 6: Pårørendesamarbejde Score: 5	Tilsynet vurderer, at omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Omsorgscentret har et velorganiseret samarbejde med de pårørende, og de pårørende finder generelt inddragelsen og kommunikationen i tilbuddet meget tilfredsstillende. De pårørende er meget tilfredse med samarbejdet med omsorgscentret, og alle oplever stor imødekommenhed.

	De pårørende tilkendegiver, at deres nære får den hjælp, de har behov for, og at de er meget tilfredse med indsatsen. En pårørende udtrykker, at det fungerer perfekt alt sammen. To pårørende har deltaget i indflytningssamtale, og begge oplever, at indgåede aftaler overholdes. Der er generelt et passende informationsniveau, og en pårørende fortæller, at de bliver kontaktet, hvis der opstår noget uventet. Anden pårørende savner at få en kontaktperson, og pårørende efterlyser mere information via kontaktbogen, som ligger i borgerens bolig, herunder at blive kontaktet ved tilstandsændringer. Dette er efterfølgende drøftet med ledelsen, som oplyser, at der er et løbende og tæt samarbejde med den pårørende i form af hyppige opfølgningsmøder. Alle pårørende oplever en god stemning og atmosfære og altid imødekommende og flinke medarbejdere, som giver sig tid, når de pårørende henvender sig. En pårørende oplyser, at borgeren er blomstret op efter indflytning på omsorgscentret, hvilket pårørende tilskriver, at medarbejderne er så søde og omsorgsfulde. Dette giver den pårørende tryghed. Leder oplyser, at borgerne har tre kontaktpersoner, som er fordelt med to i dagvagt og en i aftenvagt. Der afholdes indflytningssamtale med borger og pårørende, hvor leder og en kontaktperson deltager, og her indgås aftaler om forventninger til kontakten i hverdagen. Omsorgscentret har en hjemmeside med aktuelle informationer, og fælles information mailes til de pårørende. Omsorgscentret har et bruger- og pårørenderåd, som holder møder hver tredje måned med gensidig information og drøftelse af problemstillinger, fx er maden et tema i øjeblikket. Medarbejderen redegør for, at der er et godt samarbejde med de pårørende og løbende kontakt ved fx ændringer i borgernes habitus.
Tema 7: Klagesager Scores ikke	Der er fremsendt en klagesag til BDO inden for det seneste år. Leder oplyser, at den pågældende klage var blevet lukket, inden hun tiltrådte som ny leder på omsorgscentret, og leder blev af forvaltningen orienteret om, at hun ikke skulle gå ind i denne.

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 elementer 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.