



Tilsynsrapport Roskilde Kommune

Pleje og Omsorg
Hyrdehøj Plejecenter

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 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 plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Hyrdehøj Plejecenter, Hyrdehøj Stræde 2, 4000 Roskilde
Leder: Vinni Rasmussen
Antal boliger: 71 plejeboliger og 10 specialiserede pladser (indgår ikke i tilsynet)
Dato for tilsynsbesøg: Den 21. september 2021
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Centerleder og to afdelingsledere
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med plejecentrets ledelse • Tilsynsbesøg hos tre borgere • Telefoninterview med to pårørende • 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 ledelsen om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH Senior Consultant Michela Nygaard, socialrådgiver

2. UANMELDT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Roskilde Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Hyrdehøj 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 Hyrdehøj Plejecenter er et meget 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 en god faglig kvalitet. Plejecentret har fokus på kerneopgaven, og de arbejder med personcentreret omsorg, herunder at der arbejdes med 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 fokus på at udbygge en fælles kultur for det nye plejecenter.

Det vurderes, at plejecentret har et velorganiseret samarbejde med de pårørende, og at de pårørende finder inddragelsen og kommunikationen på plejecentret meget tilfredsstillende.

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, herunder fortsat forankring af en ny fælles kultur for det nye plejecenter.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at rengøring og den personlige soignering hos en borger ikke svarer til god hygiejnisk standard.	Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at der følges op hos konkret borger.

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Ledelsen oplyser, at plejecentret er nyt, og at de første borgere flyttede ind i november 2020, og i februar 2021 havde plejecentret ingen ledige boliger mere. Ledelsen redegør for, at det har været en lang og hård opstart, og plejecentret er fortsat i en proces med at danne sin egen kultur og rammerne for alt det nye. Centerleder redegør for, at der er udarbejdet en drejebog for arbejdet, som tager udgangspunkt i den værdige ældrepleje. Ledelsen uddyber, at hele udgangspunktet for plejecentrets virke er værdipolitikken, som er integreret i hverdagen. Rammerne er skabt undervejs med fokus på, hvad borgere og pårørende går op i. På den baggrund afholdes borgermøder, hvor der drøftes mad og måltider, pleje og dagligdag, aktiviteter og borgernes ønsker. Ledelsen oplever, at det har været konstruktive møder, og at borgerne nu blandt andet står for at udgive en husavis.

Afdelingslederne har kontorer midt i afdelingerne, hvor de gør en dyd ud af at være nærværende i det daglige i forhold til borgerne/pårørende og medarbejderne.

Ledelsen redegør for, at plejecentret har nogle opmærksomhedspunkter, der skal arbejdes fagligt med, blandt andet implementering af det nye indsatskatalog.

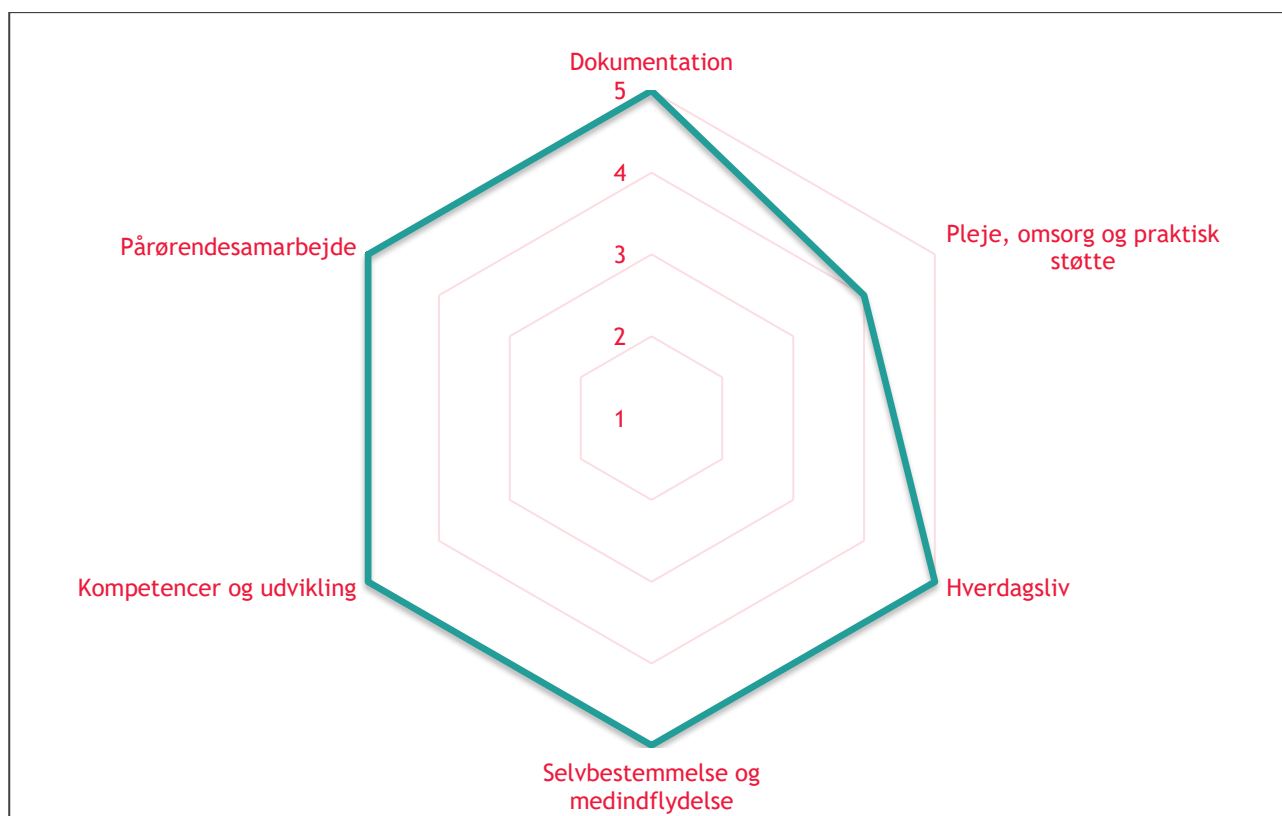
Opfølgning på sidste tilsyn

Tilsynet er det første tilsyn på plejecentret, da det er nyetableret.

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. Dokumentation er særdeles tilfredsstillende og lever op til gældende lovgivning og retningslinjer på området. Der er en høj faglig og professionel standard med få mindre væsentlige mangler. Dokumentation fremstår opdateret og fyldestgørende. Der er generelle oplysninger på alle borgerne med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation og livshistorie. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og beskrivelserne tager 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, og alle borgerne har en rehabiliteringsplan med mål og evalueringer, dog mangler den seneste evaluering på en borger. Der ses målinger på relevante borgere. Borgere er triagerede. Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de målrettet arbejder med dokumentationen. Medarbejderne arbejder ud fra klare instrukser og med en klar ansvarsfordeling. Alle er ansvarlige og arbejder særdeles målrettet med at sikre den løbende opdatering af tilstande og døgnrytmeplanen i hverdagen. Dokumentation følges op og opdateres løbende på møder og med fast interval hver tredje måned i forbindelse med, at borgerne bliver gennemgået på borgerkonference.
Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejecentret i 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. De oplever, at deres ønsker og vaner i forhold til pleje imødekommes, og at de får hjælpen som aftalt og er trygge ved hjælpen. Borgerne er overordnet tilfredse med rengøringsstandarden. Tilsynet observerer, at der i en bolig ikke er en hygiejnemæssig forsvarlig standard. Ligeledes har tilsynet observeret, at en borger ikke fremstår tilfredsstillende velsoigneret. Plejecentret arbejder på at skabe tryghed i pleje og støtte gennem kontinuitet/aftaler/relationer, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg. Medarbejderne redegør for, at alle borgere har tilknyttet et kontaktpersonsteam, bestående af sygeplejerske, social- og sundhedsassistent og social- og sundhedshjælper. Der afholdes regelmæssige borgerkonferencer. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne redegør for, at der arbejdes med personcentreret omsorg ud fra et rehabiliterende perspektiv, hvor borgerne guides og motiveres til at være mest muligt aktive i de daglige gøremål. I forhold til sundhedsfremmende indsatser arbejdes der med triagering, som skaber overblik over den enkelte borgers situation, og som sikrer, at der bliver fulgt relevant op på borgers tilstand. Medarbejderne oplyser, at de desuden fortsat arbejder med fysiske kalendere i borgernes boliger, men at det er målet, at alt skal dokumenteres elektronisk.

Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. <i>Et aktivt miljø</i> Borgerne oplever, at der er en god stemning og et aktivt miljø. Borgerne oplever at have en meningsfuld hverdag. En borger giver udtryk for at deltage i flest mulige aktiviteter, og borger oplever, at aktiviteterne fint er afpasset borgernes behov og ønsker. Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan der arbejdes med afsæt i borgernes ønsker og vaner i forhold til aktiviteter. Medarbejderne taler med borgerne om ønsker til aktiviteter og forbereder dem på deltagelse. Plejecentret har en del frivillige, som kommer og laver aktiviteter, f.eks. cykelpiloter. Desuden har plejecentret en aktivitetsmedarbejder, som har mulighed for at lave individuelle tilpassede aktiviteter. <i>Mad og måltid</i> Borgerne er meget tilfredse med maden og madens kvalitet. Borgerne har selv indflydelse på, hvor de indtager deres mad. Borgerne oplever, at der fint tages hensyn til deres behov og ønsker til maden. De oplever, at der er en god stemning ved måltidet, hvor medarbejderne sidder med. Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med at skabe gode måltider for borgerne. De planlægger måltiderne i forhold til f.eks. roller og ansvar, og de oplyser, at der arbejdes med måltidsværter. Derudover laves der bordplaner med udgangspunkt i borgernes behov. Medarbejderne redegør desuden for, at de samarbejder med kommunens diætist og ergoterapeut, som kan lægge særligt tilpassede ernæringsplaner for borgere med ernæringsmæssige problemstillinger. Der følges op på borgernes ernæringstilstand med vægtkontrol hver måned eller efter behov. Ved uhensigtsmæssig vægtændring iværksættes tiltag, f.eks. i samarbejde med køkkenet eller diætist. <i>Kommunikation og adfærd</i> Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever, at der er en anerkendende og respektfuld omgangstone og adfærd blandt medarbejderne. Borgerne oplever, at der udvises respekt for deres privatliv og deres personlige grænser. Medarbejderne redegør for, at det er vigtigt at være nærværende og møde borgerne, hvor de er, og at lytte til borgerne. Medarbejderne redegør for, at det kan være godt at kende til borgernes livshistorie, så de ved, hvor borgerne har deres interesser. Medarbejderne involverer, når det er muligt, pårørende for at få flere oplysninger om borgernes livshistorie.
Tema 4: Selvbestemmelse og indflydelse Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er meget tilfredse med at bo på plejecentret, og de oplever at have livskvalitet i deres liv, og at de lever deres liv på egne præmisser. En borger udtrykker f.eks. glæde over ofte at få besøg af pårørende, og borger udtaler, at plejecentret er et godt sted at være. Borgerne oplever at have indflydelse på hverdagen og selvbestemmelse i eget liv, herunder pleje og omsorg, døgnrytme, aktiviteter, dagligdag. Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan borgerne har medbestemmelse og indflydelse. Borgerne og pårørende inddrages i planlægningen af borgernes helhedspleje/forløb.

Tema 5: Kompetencer og udvikling Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Ledelsen oplyser, at der på plejecentret er ansat en bred vifte af sundhedsfaglige medarbejdere, herunder sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter og -hjælpere. Desuden er der ansat ergoterapeut, aktivitetsmedarbejder, husassistenter, servicemedarbejdere og køkkenpersonale, og plejecentret har desuden et afløserkorps. Ledelsen tilkendegiver, at plejecentret har været privilegeret i forhold til rekruttering. Som et nyt tiltag er de startet op med erhvervspraktikanter fra folkeskolen. Medarbejderne redegør for, at de har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring. De oplyser, at de sparrer meget med hinanden tværfagligt, og at de er særligt glade for, at eleverne er nysgerrige på praksis, da det stiller krav til deres egen faglighed. Medarbejderne redegør for, at der undervises i faglige temaer på triagemøderne. Det har været vigtigt for medarbejdergruppen at opbygge en fælles god kultur, og den proces er fortsat i gang. Medarbejderne oplyser, at de i opstarten af plejecentret har skulle finde løsninger på mange udfordringer. Det har bidraget til at skabe en fælles kultur på arbejdspladsen, at alle medarbejdere har haft mulighed for indflydelse i praksis. Plejecentret arbejder med kompetenceprofiler og kompetencekort.
Tema 6: Pårørendesamarbejde Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Ledelsen oplyser, at de arbejder strategisk og systematisk med pårørendesamarbejdet, blandt andet med indflytningssamtale med afdelingsleder, kontaktperson og øvrige relevante tværfaglige medarbejdere. Der er fokus på at afdekke borgernes/pårørendes behov og forventninger til opholdet, og der er ligeledes fokus på at få afstemt forventninger til service og samarbejde, og ligeledes er ledelsen inviterende til, at de pårørende altid kan rette henvendelse. De pårørende tilkendegiver, at der er et velfungerende samarbejde med plejecentret, hvor den ene pårørende fortæller, at borger selv står for aftaler med medarbejdere og ledelse. De interviewede pårørende er meget tilfredse med hjælpen til deres nære. Begge pårørende oplever stor imødekommenhed, når de kommer på plejecentret, dog oplever den ene pårørende, at der grundet de nye fysiske rammer ikke er den samme nærhed til medarbejderne, som på det plejecenter, hvor borger er flyttet fra. En anden pårørende nævner specifikt, at medarbejderne hilser på og giver sig tid til en kort snak, og at det er hyggeligt at komme på plejecentret. Tilsynet har efterfølgende vendt pårørendes oplevelse med, at der er mindre nærhed til medarbejderne, hvilket leder vurderer ligger i, at den enkelte afdeling nu rummer flere end 30 borgere, hvor der på borgers gamle plejecenter blot var 10 borgere i et afsnit. Leder oplyser, at der arbejdes yderligere med en organisering, der vil knytte medarbejderne op i flere grupper/selvstyrende teams, så de kan arbejde tættere på borgerne.
Tema 7: Klagesager Scores ikke	Der foreligger ikke skriftlige klagesager fra 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 har løbende drøftelser på personalemøder om, hvordan de ønsker at møde borgere og pårørende med positiv indstilling, med særligt fokus på at tage borger/pårørendeperspektivet ind som et naturligt afsæt i mødet.

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 f.eks. økonomi, ledelse, evaluering m.m.