

Tilsynsrapport Faxe Kommune

Center for Social, Sundhed og Pleje
Plejehjemmet Hylleholt

Uanmeldt tilsyn
August 2023



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: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 2429 5072

Mail: mku@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Generelle oplysninger

Tabel med oplysninger om plejehjemmet og tilsynet

Navn og Adresse: Plejehjemmet Hylleholt, Teglhaven 40A, 4654 Faxe Ladeplads

Leder: Tinapil Jørgensen

Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven (SEL)

Antal boliger: 34 plejeboliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 31. august 2023

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Plejehjemsleder og plejehjemssygeplejerske
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Tilsynsbesøg hos tre borgere
- Telefoninterview med tre pårørende
- Gruppeinterview med fire medarbejdere
- Gennemgang af dokumentation i forhold til Serviceloven (SEL) 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 Faxe Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Hylleholt.

BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. BDO har efter aftale med kommunen, uvildigt udtrukket tre borgere til interview og gennemgang af dokumentation. Derudover har BDO uvildigt udtrukket tre andre borgere, hvis pårørende har deltaget i telefoninterview. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelse, fokusgrupeinterview med medarbejdere samt rundgang og observation.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Plejehjemmet Hylleholt er et meget velfungerende plejehjem, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at plejehjemmet overordnet lever op til Faxe Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, dog er der vurderet enkelte mangler under to temaer.

Tilsynet vurderer, at de sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager på plejehjemmet, leveres med god faglig kvalitet, herunder at der med afsæt i værdighed i ældrepleje er fokus på en sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsats. Dog bemærkes at der i en bolig mangler daglig oprydning. Borgerne er meget tilfredse og oplever, at de får hjælp til det, de har behov for, samt at de har mulighed for at være aktive i relation til de daglige opgaver. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med kerneydelsen og borgernes trivsel, herunder sundhedsfremmende og rehabiliterende indsatser.

Tilsynets vurdering er, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, herunder mad og måltid og aktiviteter, og borgerne er meget tilfredse.

Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder metodisk med borgernes selvbestemmelse og medindflydelse, herunder fx dialogen om den sidste tid.

Det vurderes, at plejehjemmet har et velorganiseret samarbejde med de pårørende, og de pårørende finder inddragelsen og samarbejdet/kommunikationen med plejehjemmet meget tilfredsstillende.

Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne og oplever imødekommenhed og respektfuld og anerkendende kommunikation. Medarbejderne tilkendegiver, at de har en feedbackkultur, hvor de er gode til at sparre med hinanden og til at sige til og fra i forhold til at bevare deres personlige integritet.

Vurderingen er, at der i forhold til journalføring er få mangler, som vil kunne afhjælpes med en mindre indsats.

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx dokumentationspraksis og værdighed i ældreplejen, hvor hovedfokus er hjemlighed og borgerinddragelse.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Praktisk støtte

Tilsynet bemærker, at der i en bolig mangler daglig oprydning ved borgers spiseplads.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne giver udtryk for, at det ikke er alle, der sikrer daglig oprydning.

Praktisk støtte

Tilsynet anbefaler, at leder følger op og sikrer, at alle medarbejdere følger praksis med daglig oprydning i boligen.

Dokumentation SEL

Tilsynet bemærker, at der er få mangler i forhold til:

- At funktionstilstande i alle journaler delvis mangler borgers forventninger og mål.
- At funktionstilstande i en journal kun er delvis udfoldet.
- At hjælpen i nattevagt i en journal kun er delvis udfoldet.

Dokumentation SEL

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på at alle journaler er fyldestgørende.

2.3 Aktuelle vilkår

Leder redegør for, at der siden tilsynet i 2022 er arbejdet fokuseret med en række udviklingstiltag, blandt andet med afsæt i projektet værdighed i ældreplejen, hvor et hovedfokus har været borgernes selvbestemmelse og medindflydelse sammen med hjemlighed og forebyggelse af krænkende adfærd. Leder oplyser, at der er sket et generationsskifte i forbindelse med, at medarbejderne har fået sat rammerne for værdig ældrepleje, hvor nogle har taget stilling til, at de ikke er med på de ændringer og derfor er der sket et skift i medarbejdergruppen.

Leder oplyser, at der er et særligt fokus på plejehjemmets medicin praksis med henblik på at løfte kvaliteten og frigive medarbejderressourcer til fag-faglige opgaver, hvor målet er, at flest mulige borgere er på dosis-dispensering med evt. sidedispensering. I forhold til den praktiske hjælp, er der indført struktur med en fast medarbejder der varetager rengøring og tøjvask.

I forhold til journalføring og dokumentationspraksis er alle journaler gennemgået af plejehjemsgeplejersken sammen med medarbejderen, hvor der samtidig med opfølgning sker sidemandsoplæring.

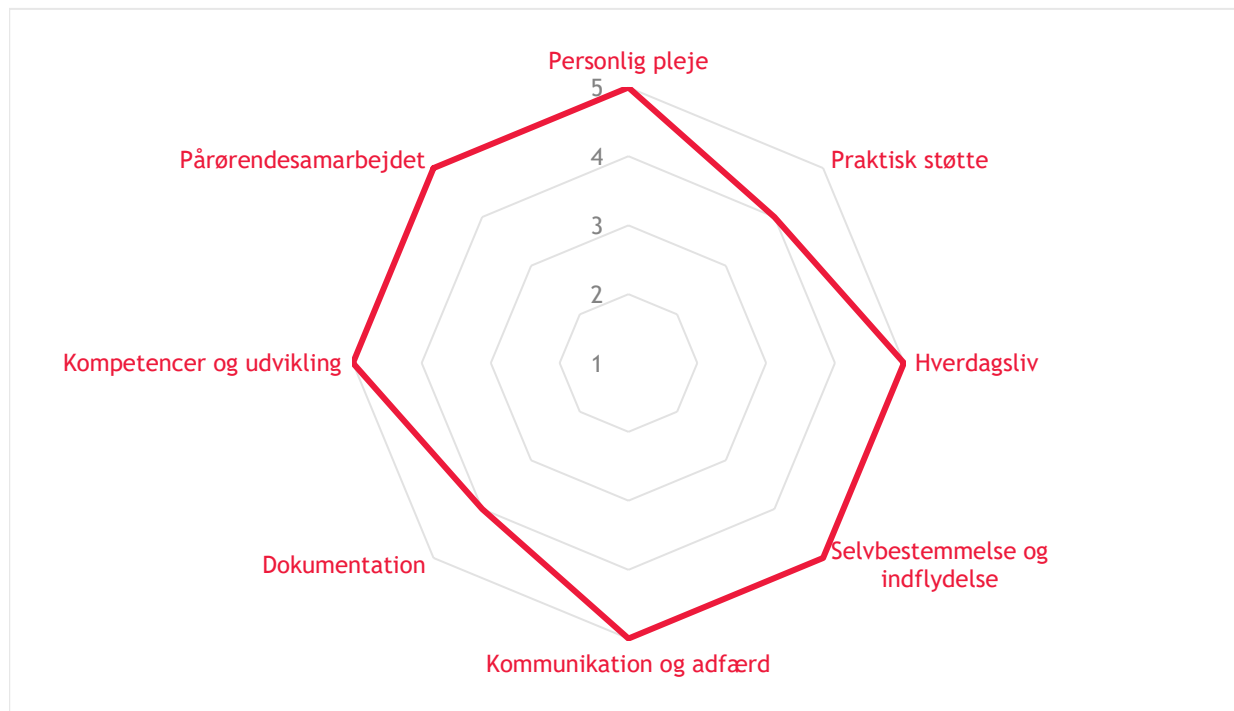
2.4 Opfølgning

Leder redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx dokumentationspraksis og værdighed i ældreplejen, hvor hovedfokus er hjemlighed og borgerinddragelse.

2.5 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.



2.6 Vurdering i forhold til temaer

2.6.1 Personlig pleje

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne er alle meget tilfredse med hjælpen, og giver udtryk for, at de får den hjælp de har brug for, samt at der altid er mulighed for at sige til. Borgerne er på forskellig vis aktive i de daglige opgaver, hvor en borger dog fortæller, at borger ikke kan så meget mere, mens en anden borger demonstrerer, hvordan borger med støtte klarer vask og påklædning. Borgerne oplever, at deres ønsker og vaner i forhold til pleje imødekommes, herunder at de får hjælpen som aftalt og til tiden. Alle er trygge ved hjælpen, hvor en borger fortæller, at der straks er respons, når borger har trykket på nødkald. Der bliver først svaret over anlægget og så kommer medarbejder i boligen. Særligt en borger fremhæver, at det er kendte medarbejdere, der kommer i boligen, og de to andre tilkendegiver, at medarbejderne ved, hvad de skal have hjælp til.

Observation

Borgerne er velsoignerede svarende til habitus.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne kan fagligt reflektere over og redegøre for pleje og omsorg til borgerne, og de har et målrettet fokus på trivsel og en sundhedsfremmende, forebyggende samt rehabiliterende tilgang. Medarbejderne er delt op i to teams, og det enkelte team planlægger ved indmøde ud fra borgernes aktuelle tilstand, opgaver, kompetencer og ressourcer. I hvert team er der to kontaktassistenter, der er primært ansvarlige for borgerne. Medarbejderne redegør for, at de arbejder systematisk med triage i forhold til

borgernes sundhed og trivsel, hvor der er fast praksis for opfølgning dagligt, hvor ændringer tages op. Medarbejderne oplyser, at det er planen, at de starter op med borgerkonferencer med afsæt i værktøjskassen fra værdighedsprojektet. Medarbejderne redegør for en rehabiliterende indsats, hvor de fortæller, at de har en samtale med borgerne om, hvad de gerne vil i forhold til de daglige opgaver, hvor borgerne støttes og guides alt efter formåen.

2.6.2 Praktisk støtte

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med hjælpen til rengøring og praktiske opgaver, som svarer til deres behov, hvor en af borgerne fortæller, at pårørende klarer dele af tøjvasken.

Observation

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i bolig, og hjælpemidler er rengjorte, fra-
set at der i en bolig er krummer ved borgers spiseplads.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at der er en fast medarbejder, der varetager rengøring og tøjvask, dog har eleverne helhedspleje med rengøring.

Plejemedarbejderne tager sig af den daglige oprydning, herunder hjælpemidlerne, som varetages af nattevagten. Medarbejderne har fokus på hjemlighed, fx om borger ønsker sengetæppe osv.

2.6.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne

Mad og måltid

Interview med borgere

Borgerne udtrykker på hver deres måde stor tilfredshed med maden, de vælger selv, hvor de vil spise og en borger fortæller, at de også bliver spurgt i forhold til, hvad de kunne tænke sig. Borgerne giver udtryk for, at de hygger sig, når de spiser i spisestuen.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med at skabe gode måltider for borgerne, herunder samarbejdet med køkkenets kostfaglige medarbejdere. Mange borgere vælger at spise morgenmaden i boligen. Alle borgere spørges nu om, hvad de ønsker på dagen, hvor der inden projekt værdig ældrepleje blev serveret det, der stod på borgers kostkort. De fleste borgere spiser den varme mad i spisestuen, hvor faste pladser er med til at understøtte borgernes sociale relationer og skærme de borgere, der har brug for dette. Medarbejderne redegør for, at der er fast praksis for opfølgning på borgernes ernæringstilstand, hvor borgerne vejes en gang om måneden eller hyppigere ved behov. Ved uhensigtsmæssig vægtændring følges der op med tværfaglig indsats, fx med køkken/ernæringsvejleder og ergoterapeut.

Et aktivt miljøInterview med borgere

Borgerne er tilfredse med de tilbudte aktiviteter, hvor en borger foretrækker egne aktiviteter i boligen. En borger går ture rundt på plejehjemmet og nyder at få kontakt med de personer, som borger møder på sin vej. Den ene borger deltager i aktiviteter, men ærgrer sig lidt over, at det nogle gange falder sammen med vederlagsfri fysioterapi (kommer udefra).

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for at plejehjemmet aktivitetsmedarbejdere er tovholdere på en række aktiviteter. Beboer/pårørenderådet inddrages i dialog i forhold til, hvilke aktiviteter der ønskes. Medarbejderne støtter borgerne i at deltage i aktiviteter og har spontane aktiviteter med borgerne. Ligeledes er der samarbejde med frivillige og andre lokale, fx med en nærliggende SFO.

2.6.4 Selvbestemmelse og indflydelse**Score: 5****Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med at bo på plejehjemmet og oplever at kunne leve det liv, de ønsker, med de skavanker de har. En af borgerne siger, at det er meget frit og man kan lige, hvad man vil. Der er fx ikke restriktioner i forhold til besøg og at tage på besøg, og ligeledes oplever borger, at borgers valg respekteres.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder metodisk med værdighedshjulet, når de drøfter den enkelte borgers selvbestemmelse og medindflydelse. Ligeledes arbejdes systematisk med indflytningssamtaler og forventningsafstemning og som et nyt tiltag bliver der afholdt fællesmøder med medarbejdere og borgere. Der er fokus på borgernes livshistorie og også på borgernes ønsker til den sidste tid og evt. stillingtagen til HLR.

2.6.5 Kommunikation og adfærd**Score: 5****Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne og tilkendegiver, at omgangstonen er god og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og for deres personlige grænser. En borger fremhæver, at medarbejderne er søde og flinke og en anden fremhæver, at medarbejderne er omsorgsfulde.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, at de i kommunikationen med borgerne vægter den individuelle tilgang og at være nærværende, lyttende og observerende. Medarbejderne fortæller, at processen med værdig ældrepleje, herunder kursus med krænkende adfærd har givet dem nye perspektiver på modtageren af det, man siger,

og hvordan man får sagt ting. Fx oplever medarbejderne også, at de er blevet gode til at trække sig tilbage, når de taler om borgerne og at de nu taler borgers navn og ikke bolig nummer.

Medarbejder har angiveligt arbejdet med kollegial feedback og deres oplevelse er, at de mindre teams har været med til, at de lærer hinanden at kende og opnår tillid til at tage emner op og sparre med hinanden.

2.6.6 Dokumentation

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.

Dokumentation

Dokumentationen fremstår med en god faglig og professionel standard med få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats.

Dokumentationen fremstår overordnet opdateret og fyldestgørende. På alle borgere er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation og livshistorie. Der er aktuelle funktionstilstande, hvor der i alle mangler enkelte beskrivelser af borgers ønsker og mål og i en journal er beskrivelsen af borger kun delvis udfoldet. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i besøgsplanen, hvor der i en besøgsplan kun er delvis beskrivelse af hjælpen i nattevagt. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter. Der ses relevante målinger, borgere er triagerede og der er dokumentation for borgernes stillingtagen til HLR.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar ansvarsfordeling, hvor det er sygeplejersken, der udfylder helbredsoplysninger og helbredstilstande. Medarbejderne redegør for, at der løbende dokumenteres, samt at besøgsplanen og tilstande tilrettes løbende. Medarbejderne tilkendegiver, at de har gode sparringsmuligheder i forhold til dokumentationspraksis.

Medarbejderne er bekendt med og følger GDPR-reglerne, og de giver konkrete eksempler på, hvordan de overholder reglerne.

2.6.7 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med leder

Leder redegør for, at medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat og består af social- og sundhedsmedarbejdere, pædagogisk uddannede medarbejdere, en serviceassistent, samt enkelte meget erfarne ufaglærte medarbejdere med henblik på uddannelse inden for området. Derudover er der ansat ungarbejdere til at understøtte aftensmåltidet og Spirer til at understøtte aktiviteter. Der er fast tilknyttet kostfaglige medarbejdere fra køkkenet. Plejehjemmet har ansat faste timelønnede afløsere.

Leder redegør for, at der arbejdes systematisk med introduktion og oplæring, og alle medarbejdere bliver kompetenceafklaret og oplært svarende til de opgaver, de skal løse.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for mulighed for faglig sparring, og løbende kompetenceudvikling, herunder at de anvender kompetenceprofil og kompetencekort. Medarbejderne oplever, at de har gode muligheder for sparring i de forskellige mødefora og i tilknytning til daglig praksis, blandt andet i forbindelse med indmøde og i borgernære opgaver, hvor de bliver oplært, så de kan arbejde med helhedspleje. Det er sygeplejerske/assistent, der lærer op og sikrer opfølgning.

2.6.8 Pårørendesamarbejdet**Score: 5****Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med leder

Leder redegør for, at plejehjemmet er optaget af den gode relation med de pårørende, blandt andet har plejhjemsleder og plejhjemssygeplejersken åbent hus en eftermiddag i en weekend hver tredje måned og ligeledes er der fast praksis med indflytningsamtale. Derudover er der beboer/pårørenderåd, som blandt andet driver enkelte arrangementer på plejehjemmet. Plejehjemmet udsender måneds avis, som oplyser om arrangementer osv.

Interview med pårørende

Fælles for de pårørende er, at de alle oplever et positivt og velfungerende samarbejde med plejehjemmet. En pårørende italesætter at medarbejdere/leder altid er lydhøre, en anden at man kan tale med medarbejderne om problemstillinger, og en tilkendegiver at have en rigtig god dialog med ledelsen. De pårørende oplever alle, at aftaler omkring deres nære bliver overholdt, fx at de bliver kontaktet som aftalt og en pårørende fremhæver at have været involveret ved ommøblering af borgers lejlighed. Ligeledes oplever alle en god stemning, når de kommer, man bliver hilst på og er der behov for en snak, tager medarbejderne sig tid til dette.

2.7 Vurderingsskema

I tilsynene i Faxe 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.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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 elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <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 elementer i indikatorerne er opfyldt• Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <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 plejehjem, 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.

