

Tilsynsrapport Skive Kommune

Pleje og Visitation
Skive Fripleshjem

Uanmeldt tilsyn
November 2023



Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt kommunalt 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 friplejehjemmet.

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



Helle Charlotte Nielsen

Manager

Mobil: 41 89 00 92

Mail: henie@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Oplysninger

1.1 Generelle oplysninger om tilsyn

Tabel med oplysninger om Fripleshjemmet og tilsynet

Navn og adresse: Skive Fripleshjem, Ramsdahlsvej 32, 7800 Skive

Leder: Karina Gjørtz

Antal boliger: 30 boliger

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 28. november 2023, kl. 08.45 - 13.00

Tilsynets deltagerkreds:

- Leder, tre beboere og tre medarbejdere

Tilsynet havde desuden dialog med medarbejdere og beboere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.

Tilsynet blev afrundet med en tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.2 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges i samarbejde med leder, som oplyser om et velfungerende friplejehjem, hvor engagerede og dygtige medarbejdere, med afsæt i friplejehjemets værdisæt, hver dag gør en indsats for at give beboerne en tryk og god hverdag.

Leder oplyser om en nylig vellykket udvidelse af friplejehjemmet med seks boliger, hvilket pr. 1. november i år har betydet seks nye indflytninger samt en opnormering af medarbejdere med fire nyansatte. Leder supplerer med, at der har været et meget stort ansøgerfelt til netop de nu besatte stillinger, og leder tilskriver et godt renommé som årsag. De nye indflytninger, og dermed nye beboere, har medvirket til en øget opmærksomhed på at understøtte beboerdynamikken sammenholdt med, at medarbejderne har haft fokus på at skabe gode relationer til beboerne. Leder fortæller, at relationsarbejdet generelt er et højt prioriteret fokusområde, som i alle aspekter danner grundlag for samspillet mellem beboere og medarbejdere.

Dokumentationspraksis beskriver leder som et vedvarende udviklingsområde, og i foråret har leder opnormeret med endnu en sygeplejerske, så friplejehjemmet har to sygeplejersker ansat, der understøtter medarbejderne i hverdagen i forhold til dokumentationen.

Medarbejdersituationen er, ifølge leder, stabil, sygefraværet er lavt, og der er ingen langtidssygemeldte medarbejdere, ligesom der ikke er vakante stillinger.

1.3 Opfølgning

Leder oplyser, at friplejehjemmet har arbejdet målrettet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationspraksis, håndhygiejne samt kendskab og anvendelse af kommunale retningslinjer.

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Skive Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Skive Fripleshjem. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring. Tilsynet har gennemgået dokumentationen for tre beboere.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Skive Fripleshjem er et velfungerende friplejehjem, hvor engagerede medarbejdere og ledelse dagligt medvirker til trivsel og tryghed for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på beboernes præmisser, herunder med et fokus på både individuelle og fælles tilrettelagte aktiviteter.

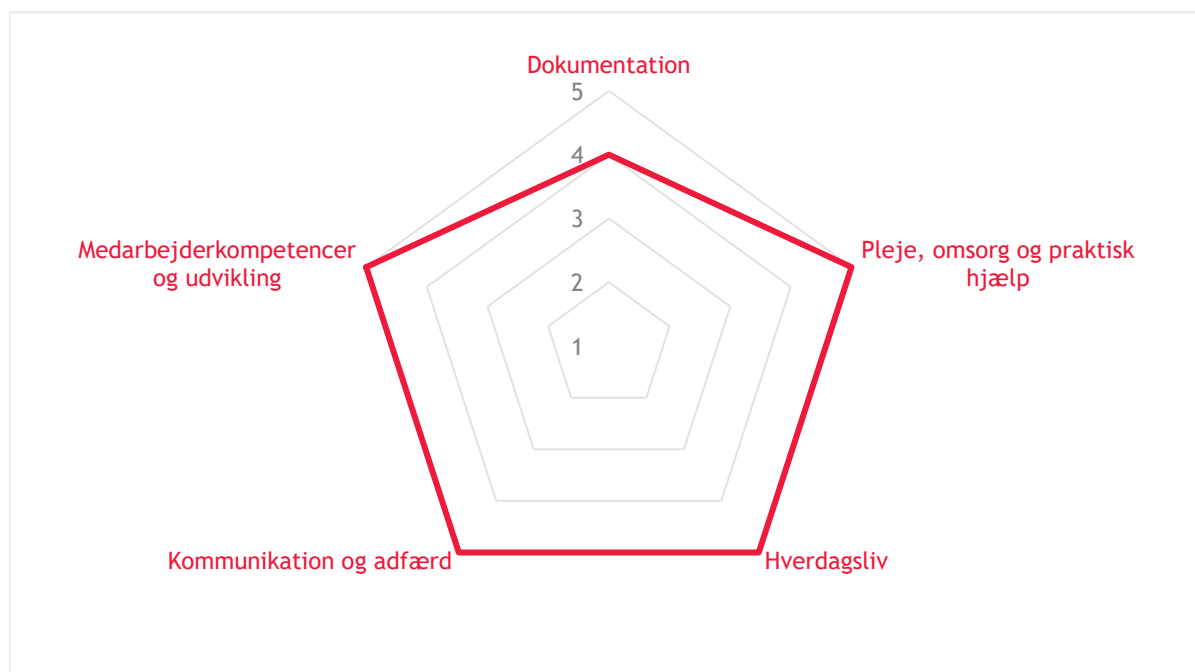
Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en høj beboeroplevelse og faglig kvalitet, herunder at der er fokus på den sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsats i samspillet med beboerne. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for faglige overvejelser i relation til måltider, aktiviteter og hverdagsliv, som understøtter beboernes differentierede behov.

I relation til årstemaet "livets afslutning" er leder og medarbejdere opmærksomme på at spørge ind til beboernes ønsker for den sidste tid med udgangspunkt i værdighed og respekt for den enkelte beboers ønsker og med en opmærksomhed på at tage dialogen, når beboeren er klar hertil.

Tilsynet har givet anledning til en enkelt anbefaling i relation til temaet Dokumentation. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne udbedres ved en mindre ledelsesmæssig indsats og i samarbejdet med medarbejderne.

2.2 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. Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.3 Vurdering i forhold til temaer

2.3.1 Dokumentation

Score: 4

Vurdering:

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

Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og så den fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne redegør tydeligt for roller og ansvar i arbejdet med dokumentationen, og de oplyser, at opdatering af beboernes journaler er fastlagt på deres kørelister med et fast interval og med tid afsat hertil i vagtplanlægningen.

Dokumentationen fremstår, fraset få mangler, opdateret og fyldestgørende, og beboernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplanerne beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i beboernes helhedssituation og ressourcer. Generelle oplysninger er udarbejdede efter kommunens retningslinjer, fraset manglende livshistorier, som, ifølge leder, ikke er et krav at udfylde. Leder supplerer dog, at friplejehjemmet fremadrettet vil arbejde med at få livshistorier beskrevet, da leder ser god mening heri.

Funktionsevnetilstande ses ajourførte og svarende til beboernes aktuelle funktionsniveau. Handlingsanvisninger foreligger på uddelerede sundhedslovsydelser. Hos alle tre beboere ses relevante og relaterede observationsnotater. Tilsynet bemærker en enkelt vægtmåling hos en beboer, der ikke er udført rettidigt.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog, og medarbejderne kender og følger reglerne for GDPR på tilsynsdagen.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

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

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager, og som svarer til deres behov. En beboer udtrykker, at beboeren var meget skeptisk over for at skulle flytte ind på friplejehjemmet, men at alle bekymringer hurtigt blev gjort til skamme takket være medarbejderens daglige støtte og omsorgsfulde tilgang.

En anden beboer, der for nyligt er indflyttet, beskriver meget søde og imødekommende medarbejderne, som kommer hurtigt, hvis beboeren anvender sit nødkald og har brug for hjælp, hvilket beboeren oplever meget trygt.

Friplejehjemmet arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer beboerne den nødvendige pleje og omsorg, herunder via kontaktpersonordning, overlap mellem vagtlag, kørelister og morgenmøde med fælles oplæsning i dokumentationen. Fordeling af opgaver sker under hensyntagen til relationer og kompetencer samt beboernes døgnrytme og plejetyngden i opgaverne. Medarbejderne fremhæver desuden et stort beboerkendskab til samtlige beboere, og de reflekterer samtidig over sygeplejerskernes og leders indsats med systematik i koordineringen og fordelingen af medarbejderne i opgaveplanlægningen, så alle medarbejdere har kendskab til alle beboere. Medarbejderne kan desuden redegøre for, hvordan det sikres, at beboerne medinddrages i plejen, og at ønsker og vaner imødekommes i form af dialog. Ved ændringer i en beboers tilstand, inddrages en kollega med højere kompetencer, og der udføres TOBS, og der tages kontakt til beboernes læge alt efter behovet. Opfølgning på faglige indsatser og beboernes tilstande foregår dagligt på triageringsmøder og drøftelser ud fra en fysisk triageringstavle, hvor sygeplejerskerne er tovholdere, og at de i samarbejde med medarbejdernes observationer aftaler det videre opfølgning.

Medarbejderne redegør relevant for fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. i forhold til hygiejne og korrekt anvendelse af handsker og forklæde.

Pleje og omsorg leveres efter en høj beboeroplevet kvalitet og med et rehabiliterende sigte, hvor medarbejderne kompetent redegør for inddragelse af beboernes ressourcer i den daglige ADL og ved mobilisering.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende beboernes hjælpemidler.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Beboerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og de udtrykker stor tilfredshed med deres muligheder for indflydelse og selvbestemmelse, både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter og døgnrytme. En beboer oplyser, at medarbejderne respekterer, at beboeren gerne vil sove længe. En anden beboer oplyser, at medarbejderne altid er flinke til at oplyse om forestående aktiviteter, men beboeren nyder mest at opholde sig i egen bolig, hvor tiden går med at nyde udsigten eller at se fjernsyn.

Medarbejderne beskriver friplejehjemmets aktivitetstilbud, hvor leder udarbejder en månedsoversigt over aktiviteter. Som noget relativt nyt er en aktivitetsmedarbejder ansat, som fremadrettet skal stå for planlægning og afvikling af aktiviteter. Medarbejderne redegør for aktiviteter, der tilbydes, såsom gudstjeneste, busture, gymnastik, musik og sang samt tøj- og butikssalg, og derudover tilbydes der flere spontane aktiviteter, som fx spil og ture ud af huset. Medarbejderne reflekterer over, at beboere, der ikke kan rumme fællesaktiviteter, tilbydes en-til-en tid med hygge og samvær eller en gåtur, alt efter beboerens ønsker og behov. Friplejehjemmet har frivillige tilknyttede, som er aktive, og som tilbyder fx gå- og cykelture til beboerne.

Beboerne er meget tilfredse med maden, som beboerne beskriver som velsmagende og varieret, og som tilberedes af friplejehjemmets kok. Måltiderne, som de fleste beboere indtager i fællesskabet, beskrives af beboerne som hyggelige. En beboer fremhæver positivt at have diverse allergier, som der i høj grad tages hensyn til i madserveringen.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan rammerne for det gode måltid sikres, bl.a. i form af en fast bordplan, der understøtter dynamikken i beboersammensætningen. Medarbejderne redegør for en opmærksomhed på at understøtte beboernes individuelle ernæringsbehov, bl.a. ved at understøtte de beboere, der har behov for hjælp til indtagelse af måltidet, ligesom deltagelse af medarbejdere understøtter de beboere, der kan have behov for at spejle sig til at indtage deres mad.

Tilsynet observerer, at der er en god stemning og atmosfære samt et aktivt miljø på fællesarealer, hvor dagens "boller i karry" indtages, roses og nydes af beboerne.

2.3.4 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

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

Beboerne oplever en respektfuld og anerkendende omgangsform fra samtlige medarbejdere, og de beskriver en ligeværdig omgangstone med plads til humor. En beboer fremhæver positivt medarbejderne, som mange gange i løbet af dagen ser ind til beboeren for at se, om alt er i orden, hvilket opleves som meget trygt.

Leder og medarbejdere redegør for, hvordan de lægger vægt på at møde beboerne med værdighed, omsorg og altid med udgangspunkt i den enkelte beboer og dennes situation, samt at være opmærksomhed på at sikre en individuel kommunikation, tilpasset beboerens behov, livsstil og jargon.

Nye medarbejdere introduceres grundigt til de individuelle tilgange til beboerne.

Medarbejderne har en opmærksomhed på at foregribe forråelse med fokus på ordentlighed og på en professionel omgangstone, og medarbejderne har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen, hvilket ikke har været nødvendigt.

2.3.5 Medarbejderkompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

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

Ledelse og medarbejderne vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der er mulighed for løbende faglig sparring. Medarbejdergruppen består af to sygeplejersker, leder, som også er sygeplejerske, samt SOSU-personale med en overvægt af social- og sundhedshjælpere, rengøringspersonale, en kok samt en pedel. Derudover er der tilknyttet egne vikarer, som grundigt introduceres og oplæres til basale plejeopgaver.

Leder redegør for, hvordan friplejehjemmet arbejder systematisk med opfølgning, videndeling og læring via faglige mødefora, såsom personalemøde, som afvikles ti gange årligt med beboergennemgang samt daglig triagering, og som blev implementeret før sommeren i år. Leder nævner, at enkelte medarbejdere har været på palliationskursus, og kommende MUS-samtaler skal bl.a. medvirke til afdækning af, hvilken kompetenceudvikling medarbejderne i det kommende år skal tilbydes.

Introduktion af nyansatte foregår med følgedage og med undervisning af relevante kolleger, fx varetager sygeplejerskerne undervisning inden for dokumentation. Ifølge leder er der forskel på introduktion til faglærte og ufaglærte, men fælles er, at selvstændigt arbejde først udføres, når der er opnået gensidig tryghed i relationer og opgaver.

Medarbejderne oplever mulighed for løbende kompetenceudvikling, og de føler sig godt klædt på til opgaverne, og de beskriver gode muligheder for løbende kompetenceudvikling i samarbejdet med sygeplejerskerne. Derudover involveres tværfaglige samarbejdspartnere fra kommunen, såfremt det vurderes relevant i en given situation. Medarbejderne redegør for et igangværende VISO-forløb, som har været medvirkende til nye tilgange og vinkler i det konkrete forløb, men også til redskaber, der kan anvendes i lignende forløb. Medarbejderne redegør relevant for anvendelse af SD-drevet med Skive Kommunes retningslinjer, som bruges til opslagsværk ved tvivlsspørgsmål, og en medarbejder oplyser senest at have opdateret sig på en instruks for injektionsteknik.

Medarbejderne redegør for et godt arbejdsmiljø med høj trivsel og en indbyrdes hjælp-somhed og omsorg i medarbejdergruppen. Samtidig reflekterer medarbejderne over leders synlighed og interesse i både beboere og medarbejdere, og de fremhæver positivt leders ambitioner for friplejehjemmet.

2.3.6 Årets tema: Livets afslutning

Leder oplyser, at ny beboere ved indflytning spørges ind til ønsker for genoplivning og stillingtagen til behandlingsniveau i samråd med beboernes praktiserende læge.

Leder og medarbejder fortæller, at de spørger ind til beboernes ønsker for den sidste tid i de tilfælde, hvor samtalen falder naturligt, og de tilkendegiver, at friplejehjemmet ikke har en fast praksis på at spørge ind hertil ved fx indflytnings samtalen, medmindre

det falder naturligt. Der afvikles indflytningssamtaler kort efter indflytning på friplejehjemmet, hvor der, ud over praktiske informationer, forventningsafstemmes, og beboernes ønsker og vaner for døgnrytme afklares. Beboerne har billeder af deres kontaktpersoner i boligerne med henblik på at sikre, at beboere og pårørende har kendskab til, hvem der er deres kontaktpersoner fremadrettet.

Medarbejderne oplever sig fagligt rustede i forhold til at håndtere og levere plejen til beboere i den terminale fase, og de beskriver et godt samarbejde med sygeplejerskerne, leder og beboerens egen læge, når tiden nærmer sig, ligesom de har et stort fokus på at være der for de pårørende, som ofte har mange spørgsmål og bekymringer. Friplejehjemmet har desuden et værelse, der kan udlånes til pårørende, hvis de ønsker overnatning ved et terminalt familiemedlem på friplejehjemmet. Derudover oplyser leder og medarbejdere om en fast tradition, når beboeren er gået bort, med fælles sang og afsked af både familie, medarbejdere og øvrige beboere.

Tilsynet bemærker ved gennemgang af dokumentationen, at der i et tilfælde er dokumenteret ønsker til livets afslutning, mens der i alle tre tilfælde er dokumenteret stillingtagen til genoplivning.

2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler leder at sikre opfølgning på faglige indsatser, herunder en beboers vægtmåling, samt indhente livshistorier ved beboerne.

3. Vurderingsskema

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

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 beboere 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 beboerne • 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 beboerne • 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 beboernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne • 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 beboerne • Der er fare for beboernes 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.

