



Tilsynsrapport Fredericia Kommune

Senior- og Handicapforvaltningen
Stævnhøj Plejehjem

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
November 2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et 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 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



Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER

Oplysninger om plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Plejehjem Stævnhøj, Tingvejen 31, 7000 Fredericia
Centerleder: Anette Nørgaard Christensen
Antal boliger: 50 permanente boliger, to aflastningsboliger og fire midlertidige rehabiliteringspladser. Tilsynet er afviklet på de tre afdelinger med permanente boliger.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 17. november 2022, kl. 09.00 - 14.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Centerleder• Afdelingsleder• Fire medarbejdere• Tre borgere Tilsynet blev afrundet sammen med ledelsen, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes i samarbejde med ledelsen, der består af netop tiltrådt ny leder samt plejehjemmets mangeårige afdelingsleder, som sammen er ved at lægge en overordnet plan for daglig drift, faglig retning, mødestruktur og koordinering på tværs af de fire afdelinger. Leder overtog plejehjemmet efter en nu fratrådt leder, som i det seneste år har stået i spidsen for en omfattende indsats for at udvikle kerneydelsen og fagligheden på stedet, som opfølgning på flere kritiske tilsyn med påbud fra SFPS. Påbuddene blev dog ophævet i sommeren 2022, og ledelsen oplever, at der trods stor travlhed er ved at falde mere ro over huset. Den ledelsesmæssige opmærksomhed er kontinuerligt rettet mod sikring af faglig kvalitet i kerneydelsen, herunder en fyldestgørende journalføring.</p> <p>Leder føler sig godt modtaget på stedet, og leder er i gang med at lære medarbejdere, borgere og pårørende at kende og danne sig et overblik over medarbejdernes individuelle og samlede kompetencer. Ledelsen har netop dagen før sat gang i et større kompetenceafklaringsprojekt via plejehjemmets fem centersygeplejersker med afsæt i et nyt materiale, som er udarbejdet centralt i kommunen.</p> <p>Ledelsen oplyser om et år med organisatorisk turbulens og negativ presseomtale, omstillinger, rekrutteringsudfordringer og omfattende medarbejderudskiftning. Der er kommet mange nye kompetente medarbejdere til, men rekruttering af det ønskede antal faglærte medarbejdere har ikke været muligt, hvorfor plejehjemmet er nødsaget til i stort omfang at benytte sig af et privat vikarbureau, og desuden har de en del faste ufaglærte afløsere ansat i vikariat og på timeløn. Aktuelt er i alt seks aftenvagtstillinger vakante, og dertil kommer, at plejehjemmets sygefravær er højt, hvilket trækker store vekslers på resten af personalegruppen. Ved nyansættelser anvendes et nyt og omfattende introduktionsprogram til medarbejderne, som følges tæt, og ledelsen har stor opmærksomhed på samarbejde og medarbejdertrivsel.</p> <p>Leder oplyser, at EDEN-konceptet skal implementeres på plejehjemmet i det nye år.</p>

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Ledelsen oplyser om et vedvarende fokus på at opkvalificere medarbejderne til dokumentationsopgaven og på at udvikle et fælles fagligt fundament i afdelingerne og at sikre kvaliteten i kerneydelsen.

2. VURDERING

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Fredericia Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Stævnhøj Plejehjem. 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 samlede vurdering, at Stævnhøj Plejehjem, efter et turbulent år, er inde i en positiv udviklingsfase, hvor engagerede medarbejdere og ledelse samarbejder om at sikre kerneydelsen og skabe tryghed og trivsel for borgerne. På trods af rekrutteringsudfordringer og et højt sygefravær er det tilsynets vurdering, at ledelsen og medarbejderne har stor opmærksomhed på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

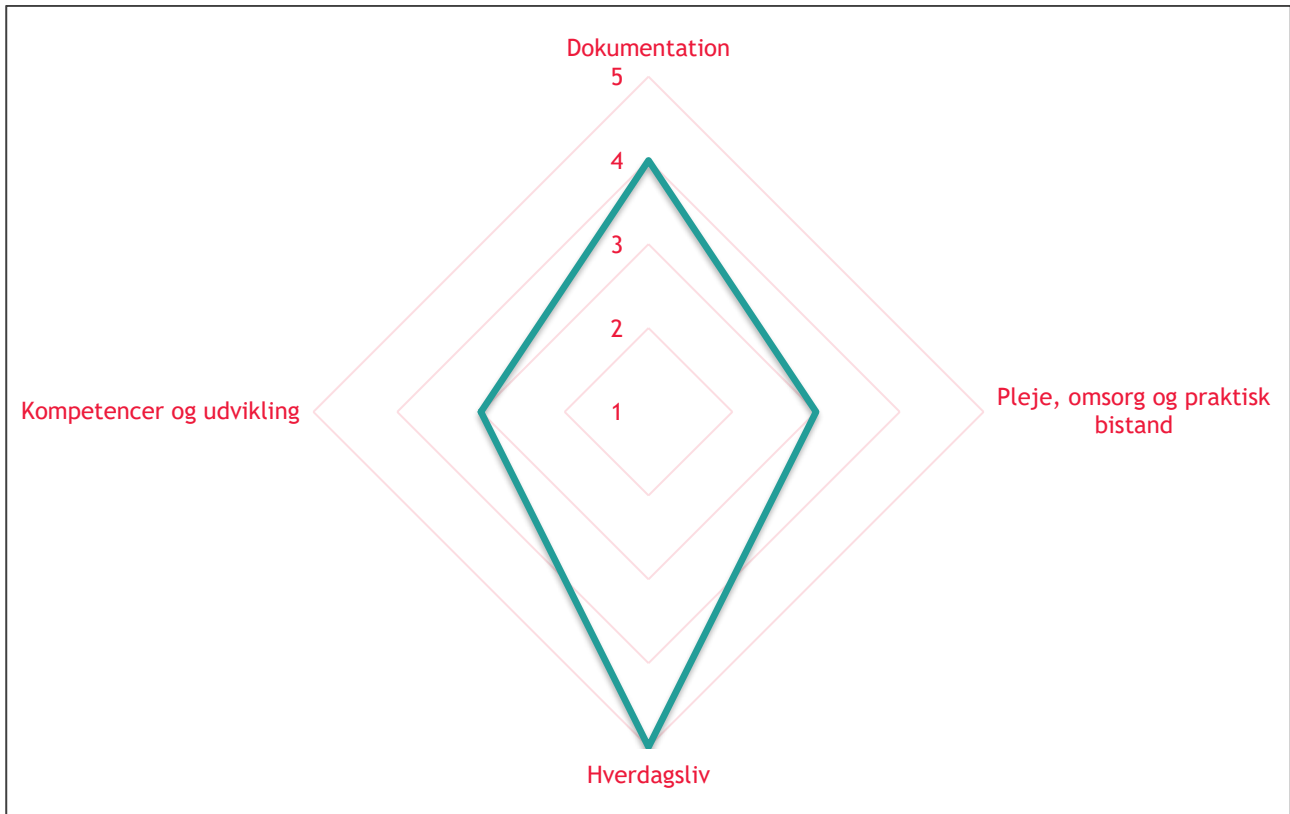
Tilsynet vurderer, at plejehjemmet overvejende lever op til Fredericia Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan kompetent redegøre for det rehabiliterende og vedligeholdende sigte og for faglige og metodiske tilgange i samarbejdet med borgerne.

Tilsynet har givet anledning til enkelte anbefalinger, fordelt på tre temaer, som primært relaterer sig til borgeroplevede eller observerede mangler i kerneydelsen, og som derfor vil kræve en ledelsesmæssig indsats at rette op på.

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. (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.



2.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Dokumentationen understøttes i dagligdagen af to superbrugere og tre hovholdere og den fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis med en klar ansvars- og rollefordeling, hvor aftalen bl.a. er, at borgerjournaler er oprettede inden for tre uger efter en borgers indflytning.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået sammen med en social- og sundhedsassistent, som er superbruger i Nexus. Borgernes pleje- og støttebehov fremgår af handlingsanvisninger med fyldestgørende beskrivelser af hjælpen ud fra borgernes ressourcer og helhedssituation og særlige opmærksomhedspunkter i den forbindelse. Hos en borger savnes dog en dækkende beskrivelse af borgerens behov for hjælp til bad. Generelle oplysninger er opdaterede hos to borgere, men hos en tredje borger savnes en udfoldet beskrivelse af borgerens mestring, ressourcer og vane, samt den pædagogiske tilgang til borgeren. Der ses eksempler på dokumenterede livshistorier. Funktionsevne- og helbredstilstande ses opdaterede, og de knytter sig til de faglige indsatser.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de løbende - og mindst hver tredje måned - opdaterer dokumentationen i forbindelse med borgergennemgang på teammøder.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>

<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk bistand</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever overvejende at få den hjælp, de har behov for, og borgerne fremhæver især de kendte, faste medarbejdere som søde og hjælpsomme. Flere borgere nævner dog oplevelsen af en længere periode med stor travlhed og udskiftning blandt medarbejderne. En borger beklager, at en enkelt vikar for nyligt har opført sig uforskammet og tillige har nægtet at yde borgeren den vanlige hjælp til lejrning og hudpleje om aftenen, hvilket efterfølgende er videreformidlet til leder, som vil følge op med vikarbureauet.</p> <p>Plejehjemmet tilstræber at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. ved medarbejdernes afdelingsvise tilknytning, overlap mellem vagtlag samt daglig orientering i dokumentationen ift. ændringer i borgernes tilstand. Planlægning og opgavekoordinering tager desuden højde for medarbejderkompetencer og relationer, hvor de ufaglærte friholdes fra de mest komplekse borgerrelaterede opgaver. Medarbejderne samles desuden dagligt til tavlemøde, hvor medarbejdere og sygeplejersker samt ledelse mødes til drøftelse af ændringer hos borgerne. Medarbejderne redegør for et tværfagligt samarbejde, der også fungerer på tværs af de enkelte afdelinger, fx ved sygefravær. Centersygeplejerskerne er tilknyttede hver deres afdeling, hvor de inddrages i borgerspecifikke problemstillinger og tillige understøtter medarbejderne i plejefaglige sammenhænge og ved praksisnær læring.</p> <p>Medarbejderne redegør for et kontinuerligt fokus på borgernes livshistorie, pædagogiske tilgange og ændringer i borgernes tilstand. Det sundhedsfremmende og forebyggende fokus er integreret i kerneopgaven, fx ved opmærksomhed på UVI og urolig adfærd. TOBS anvendes, og ved ugentlige borgerkonferencer følges der løbende op på faglige indsatser af social- og sundhedsassistenter eller centersygeplejersker. Medarbejderne kan engageret redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte indgår i dagligdagen gennem guidning, motiverende tilgange og understøttelse af borgernes ressourcer.</p> <p>Der ses en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger og på fællesarealer samt vedrørende borgernes hjælpemidler.</p> <p>Tilsynsførende observerer på vej gennem en afdelings spisestue en borger, som er efterladt sovende i sin kørestol i en meget ukomfortabel stilling ved spisebordet foran en urørt tallerken med udskåret mad og en tudkop væske, som borgeren tydeligvis ikke selv kan håndtere. En medarbejder i rummet er i gang med at fylde opvaskemaskinen efter frokosten. Borgeren sidder stadig i præcis samme stilling foran sin urørte mad, da tilsynsførende passerer stuen efter 25 minutter, og borgeren får først en medarbejders opmærksomhed og hjælp efter at være blevet gjort opmærksom herpå. Situationen er drøftet med ledelsen, som vil følge op.</p> <p>Observationen er tillagt betydning i den samlede vurdering af temaet.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at de medinddrages i hverdagslivet på plejehjemmet, og at der er et tilstrækkeligt udbud af aktiviteter fra medarbejdere i flexjob, frivillige og medarbejderne i fællesskab. En borger nyder såvel hygge i afdelingerne, fx med vaffelbagning, som en gåtur i området, og borgeren deltager desuden altid i bankospil.</p> <p>Borgerne fremhæver en god omgangstone på plejehjemmet, hvor der er plads til humor, og medarbejderne respekterer borgernes individuelle vaner og jargon. Medarbejderne redegør for en kultur i afdelingerne, hvor der er tillid til at italesætte og handle på oplevelsen af en uhensigtsmæssig tilgang, kommunikation eller adfærd.</p>

	<p>Borgerne beskriver overvejende madens kvalitet som tilfredsstillende, og måltiderne i spisestuen opleves som hyggelige. En borger oplyser, at borgeren selv har kontaktet køkkenet pga. utilfredshed med sin diætkost, hvilket nu har resulteret i en meget bedre kvalitet.</p> <p>Medarbejderne bestræber sig via pædagogiske måltider på at skabe et fællesskab omkring måltiderne, så rammerne er så hjemlige som muligt, og medarbejderne redegør for opmærksomhed på ro, hyggelig samtale, æstetisk servering samt en bordplan, der tilgodeser relationer mellem borgerne. Imens måltiderne afvikles, foretager medarbejderne faglige observationer, fx af borgernes appetit, evt. synkebesvær eller adfærdsændringer. Tæt sparring med plejehjemmets økonoma bidrager til at sikre borgernes individuelle ernæringsbehov, og borgerne ernæringscreenses fx ved utilsigtet vægttab.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen har som følge af det seneste års udfordringer et skærpet fokus på at understøtte og udvikle medarbejdernes mono- og tværfaglige kompetencer, rekruttere faglært personale og sikre medarbejderne muligheder for faglig sparring. Den store medarbejderudskiftning har betydet et midlertidigt kompetencegab, som bl.a. er imødegået med ansættelse af en femte sygeplejerske og en pædagog, som starter 1. december. Et konstant fokus på opgavekoordinering har ifølge ledelsen haft en positiv effekt på medarbejdertrivsel, og kommunens udviklingssygeplejerske har desuden understøttet medarbejdernes faglige udvikling med undervisning i relevante temaer. Ledelsen oplyser dertil, at et 10-dages demenskursus udbydes til medarbejderne i den kommende tid.</p> <p>Værdighedsrejseholdets metoder og modeller er implementeret, og de anvendes systematisk ved borgerkonferencer, hvor faglige refleksioner samt borgerspecifikke problemstillinger kan drøftes i dybden, og de bidrager til et helhedsorienteret perspektiv på borgerne. De faglige mødefora gør det, ifølge medarbejderne, nemmere at fange ændringer hos borgerne i opløbet, og kommunens vidensperson for demens kommer desuden fast og er tilkøbt komplekse borgerforløb.</p> <p>Sygeplejerskerne står for daglig og faglig sparring, og de skal i gang med at udarbejde kompetenceskemaer på alle medarbejderne - også de ufaglærte. Plejehjemmets ufaglærte medarbejdere betegnes helt overvejende som dygtige, lydhøre for vejledning og meget ansvarlige, og de anerkendes for, at de altid spørger de faglærte medarbejdere til råds i tvivlstilfælde, hvilket ifølge en fast medarbejder giver "ro i maven". Samtidig erkender medarbejderne, at bemanningen på baggrund af det høje sygefravær nogle dage kan være meget sårbar, og hvor ansvaret for opfølgningen på de faglige indsatser ligger på få faste medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver at have en lydhør, nærværende og hjælpsom ledelse, som ikke går af vejen for at give en hjælpende hånd i plejen på meget travle dage. Mulighederne for eksterne kurser har ikke været optimale det seneste år, men medarbejderne tilkendegiver, at faglige udviklingstiltag har været en integreret del af hverdagen i det seneste år, og dermed har bidraget til medarbejdernes personlige og faglige udvikling.</p> <p>I vurderingen er det tillagt betydning, at højt sygefravær, rekrutteringsudfordringer, og et deraf højt forbrug af vikarer og ufaglærte, aktuelt udfordrer husets samlede kompetenceniveau.</p>

<p>Årets tema: Aktivitetstilbud</p> <p>Skal ikke scores</p>	<p>Borgerne er overvejende tilfredse med udbuddet af aktiviteter, og banko fremhæves af flere borgere som et populært indslag. Derudover kan borgerne deltage i gå- og cykelture, og plejehjemets bus benyttes ofte til kortere udflugter. Medarbejderne griber alle muligheder for at tilbyde små afgrænsede aktiviteter, såsom puslespil og at tegne eller male sammen med de borgere, som profiterer af en-til-en aktivitet.</p> <p>Medarbejderne redegør med eksempler på, hvordan nogle borgere motiveres til at deltage i mindre dagligdags sysler, fx vedrørende tøjvask, borddækning, eller til selv at smøre sin frokost. En del borgere er både kognitivt og fysisk svækkede, og de har, ifølge medarbejderne, et meget begrænset behov for større fælles arrangementer, men nyder til gengæld nærvær og en lille snak på tomandshånd.</p> <p>Plejehjemmet udarbejder månedligt en aktivitetsliste med faste ugeaktiviteter, fx musik, stolegymnastik, badning, sang og musik, mens husets lille gruppe af frivillige, "Stævnhøjs Venner" fx arrangerer banko og skubbeture for borgerne.</p> <p>Ifølge ledelsen er der planer om at indgå aftaler med "spirejobbere" fra den nærliggende skole, som vil komme i eftermiddagstimerne. Et bruger-pårørende-råd er desuden etableret i 2022 med repræsentation af tre pårørende og to borgere. Pårørende involveres i årstidsrelaterede fester, og de inviteres typisk også med til enkelte musikarrangementer.</p>
---	---

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at hjælpen til bad konsekvent beskrives i handleanvisning for personlig pleje, og at medarbejdernes pædagogiske tilgang i relevante tilfælde fremgår.
2. Tilsynet anbefaler, at feltet generelle oplysninger konsekvent udfyldes for samtlige borgere.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på og sikre, at en konkret borgers pleje- og støttebehov i relation til ernæring og måltider imødekommes.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på et borgerudsagn om en vikars uhensigtsmæssige adfærd.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen et vedvarende fokus på at understøtte medarbejdernes opgavekoordinering, og at skabe faglige læringsmiljøer i afdelingerne med afsæt i den aktuelle målgruppes kompleksitet.

3. VURDERINGSSKALA

Nedenfor ses eksempel på 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 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	<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 af elementerne 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 af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det mindre tilfredsstillende 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 ikke tilfredsstillende 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 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.