



Tilsynsrapport Fredericia Kommune

Senior- og Handicapforvaltningen
Ulleruphus Plejehjem

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
November 2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et kommunalt, 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

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: Ulleruphus Plejehjem, Lumbyesvej 28D, 7000 Fredericia
Leder: Ea Seeger Hanmann
Antal boliger: 45
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 4. november 2022, kl. 08.00 - 11.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Tre medarbejdere• Tre borgere
Tilsynsførende: Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder, som ligeledes er leder for plejehjemmet Madsbyhus og en lille udegruppe på samme matrikel, oplyser, at hun siden sin tiltræden for to år siden har haft et konstant fokus på at øge trivslen og den psykologiske tryghed blandt medarbejderne. Leder vurderer, at plejehjemmet er i en positiv udvikling, og at stemningen samt kulturen medarbejderne imellem er væsentligt forbedret. Et samlet højt sygefravær presser dog medarbejdernes arbejdsmiljø, og leder er optaget af at få nedbragt både korttids- og langtidsfraværet. Vagter dækkes delvist af eksterne vikarer og kommunens interne vikarkorps, som dog er planlagt til nedlukning. I den forbindelse er det lykkedes leder at få rekrutteret nogle af afløserne, som allerede kender til plejehjemmet, til faste stillinger. Aktuelt er 2,5 dagvagtstillinger vakante, og leder håber, at det vil lykkes at få dem besat med social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Af faglige fokusområder nævner leder, at dokumentationen har stor bevågenhed fra ledelse såvel som medarbejderne, hvor fx løbende sidemandsoplæring i Nexus bidrager til at udvikle medarbejdernes kompetencer.</p> <p>Ifølge leder har der ikke været klager og bekymringshenvendelser. Dog har der været et par henvendelser fra pårørende vedrørende en enkelt medarbejders adfærd, ligesom mangelfuld oprydning og rengøring i borgernes lejligheder har givet anledning til kontakt. Leder eller afdelingsleder håndterer altid henvendelser gennem dialog, og ifølge leder er der taget hånd om de konkrete henvendelser i samarbejde med medarbejderne.</p>

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning
Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på sidste års anbefalinger.

2. VURDERING

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Fredericia Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Ulleruphus 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 overordnede vurdering, at Ulleruphus Plejehjem er i en positiv udvikling, grundet en målrettet og vedvarende ledelsesmæssig indsats ift. at optimere arbejdsmiljøet og sikre kvaliteten af kernedydelsen. Plejehjemmet vurderes til at være et velfungerende plejehjem, hvor engagerede medarbejdere og ledelse sikrer, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, hvilket medvirker til trivsel for borgerne.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet lever op til Fredericia Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan de arbejder metodisk med et rehabiliterende sigte.

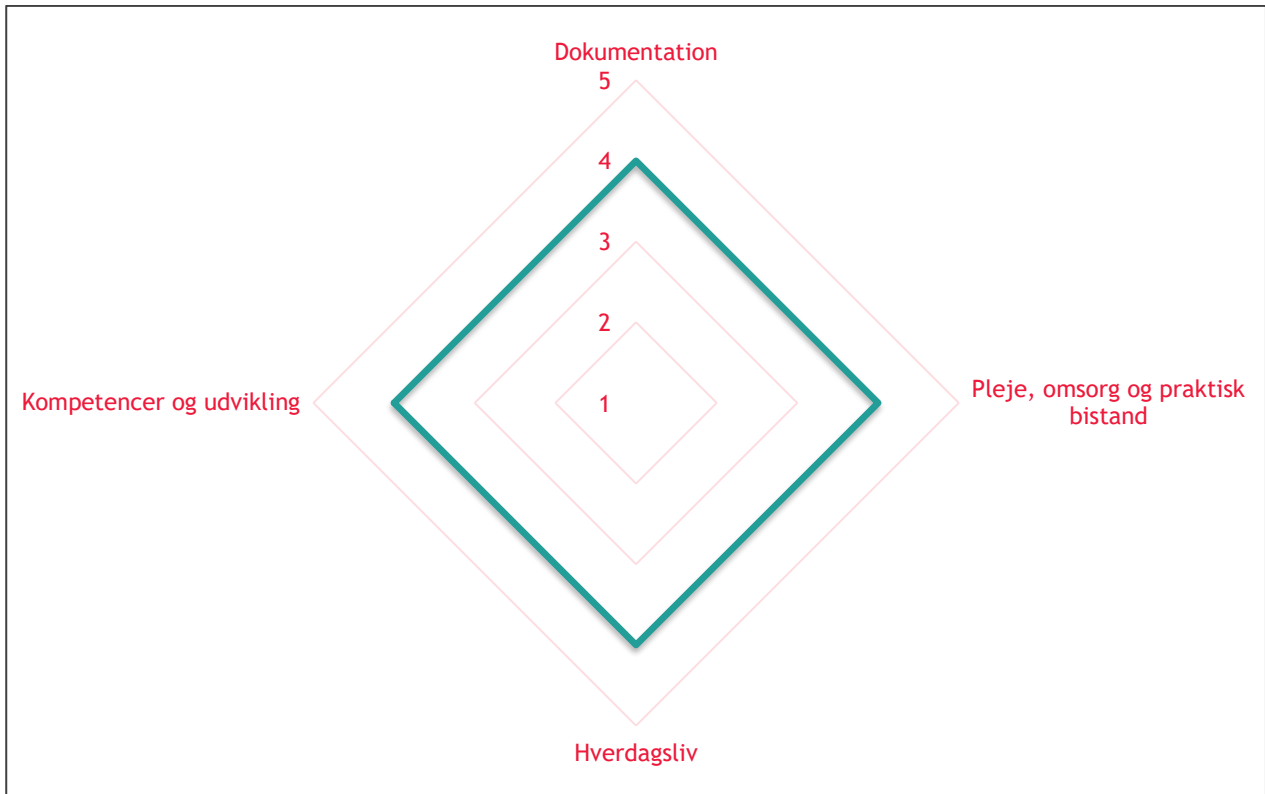
Tilsynet vurderer, at udbuddet af aktiviteter imødekommer borgernes behov og ønsker, hvilket et velfungerende samarbejde mellem medarbejdere, aktivitetspersonalet og ledelsen sikrer.

Der er i alt givet fire anbefalinger fordelt på temaerne dokumentation, pleje-omsorg og praktisk bistand samt vedrørende hverdagsliv, som tilsynet vurderer kan udbedres med en relativt mindre ledelsesmæssig indsats. Derudover vurderer tilsynet, at plejehjemmet aktuelt har et mindre kompetencetab grundet et højt sygefravær og vakante stillinger, som allerede har ledelsens bevågenhed.

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.</p> <p>Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med en centersygeplejerske, som oplyser om et kontinuerligt og målrettet arbejde med dokumentationen, hvor medarbejderne arbejder ud fra en klar ansvars- og rollefordeling ift. opdatering af journalerne, som sker hver tredje måned.</p> <p>Dokumentationen fremstår, fraset mindre mangler, overvejende opdateret. Borgernes behov for hjælp og støtte er fyldestgørende og handlingsvejledende beskrevet i handleanvisninger for hele døgnet. Dog mangler der i to tilfælde uddybning af borgernes hjælp til bad.</p> <p>Generelle oplysninger er opdaterede med udførlige beskrivelser af borgernes mestringsevne, ressourcer og vaner.</p> <p>Funktionsevne- og helbredstilstande er opdaterede, og handleanvisninger på SUL-ydelser er tilknyttet relevante tilstande. I to tilfælde mangler der evaluering på oprettede observationsnotater i relation til borgernes helbredssituation.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>

<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk bistand</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, medarbejderne yder dem. En borger udtrykker tryghed og glæde ved medarbejdernes omsorgsfulde og kompetente måde at være på.</p> <p>Medarbejderne redegør med flere eksempler på, hvordan de skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg ved hjælp af morgenmødet med gennemgang af opmærksomhedspunkter og information fra centersygeplejerskerne. Et stort kendskab til borgerne øger medarbejdernes mulighed for, at der hjælpes på tværs af de to afdelinger, og medarbejderne oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde, fx placerer medarbejderne farverige gummibånd på små kroge udenfor borgernes boliger, når en borger modtager hjælp, hvilket medfører, at medarbejderne altid kan finde rette kollega ved behov for hjælp.</p> <p>En administrativ medarbejder fordeler dagens opgaver ud fra kontaktperson, relationer og kompetencer, og medarbejderne oplever lydhørhed, når de har ønsker til planlægningen. Derudover har medarbejderne et stort fokus på, at handleanvisninger på pleje- og omsorgsydelser er opdaterede, så afløsere og vikarer har adgang til den nødvendige viden om borgerne og deres behov.</p> <p>Pleje- og omsorgsydelser leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og det rehabiliterende sigte indgår som en integreret del af kerneydelsen, hvor medarbejderne har fokus på at understøtte borgernes individuelle behov. Der er relevant opmærksomhed på sundhedsfremme og forebyggelse, fx gennem et kontinuerligt fokus på UVI, ernæring og forebyggelse af tryksår, og samarbejdet med centersygeplejerskerne understøtter en effektiv opfølgning på selv små afvigelser ved borgerne. Aktuelt anvendes der ikke triage, men leder og centersygeplejersker skal i gang med at udarbejde en systematisk arbejdsgangsbeskrivelse med henblik på snarlig implementering.</p> <p>Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer samt vedrørende borgernes hjælpemidler. Dog bemærker tilsynet flere medarbejdere, der bærer de anvendte gummibånd på håndleddene og ikke som aftalt omkring navneskiltet. Dette er videreformidlet til leder.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de medinddrages, og hvor deres til- og fravalg respekteres af medarbejderne. Medarbejderne roses af borgerne for deres venlige, omsorgsfulde og opmærksomme måde at være på, og en borger fremhæver medarbejdernes brug af humor, som et lysglimt i hverdagen.</p> <p>Rammerne om måltiderne opleves af borgerne som hyggelige, og størsteparten af dem spiser i de store fællesrum med veldækkede borde. Borgerne er ligeledes tilfredse med maden, som de beskriver som indbydende og velsmagende, fraset en borger, som tilkendegiver, at borgerens særkost mangler smag og variation. Dette er efterfølgende drøftet med medarbejderne, som prompte forsøger at finde løsninger, der imødekommer borgerens ønsker.</p> <p>Medarbejderne har relevante faglige overvejelser om rammerne for måltidet, som bl.a. understøttes med fokus på nærvær og rolige rammer. Derudover er medarbejderne opmærksomme på borgernes individuelle relationer, og fleksible løsninger iværksættes i relevante tilfælde, fx spiser nogle borgere deres mad i caféen, mens andre borgere hygger i afdelingen, så de interne venskaber og gode relationer understøttes. Maden tilberedes i produktionskøkkenet, og husassistenter fungerer som værtinder ifm. morgenmåltidet.</p>

	<p>Medarbejderne redegør med eksempler for deres opmærksomhed på at tilgodese borgernes individuelle behov og ønsker, og at tilgangen tilpasses den enkelte borgers dagsform og jargon. Medarbejderne har fokus på at forebygge kollegial omsorgstræthed og forråelse, bl.a. ved trygt at give og modtage feedback, ligesom et tillidsfuldt internt samarbejde skaber plads til at sige til og fra over for en opgave.</p> <p>Tilsynet bemærker medarbejdernes respektfulde og anerkendende kommunikation samt adfærd over for borgerne, som udspiller sig på fællesarealerne, ligesom tilsynet overværer en medarbejder, som omsorgsfuldt serverer en morgenbakke ud fra borgerens ønske og behov.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder beskriver variation i medarbejdernes individuelle kompetenceniveau, grundet deres forskellige personlige og faglige erfaring. Leder tilkendegiver, at det er et vedvarende ledelsesmæssigt fokus at sikre rette kompetencer til opgaverne. Leder og medarbejdere vurderer dog, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til plejehjemmets målgrupper, hvoraf enkelte borgere er døve eller hørehæmmede. I den forbindelse oplyser leder om en længerevarende proces, hvor medarbejderne skiftevis deltager i et ugelangt kursus i tegnsprog. Planen er, at sygeplejerskerne skal opkvalificeres til højere tegnsprogniveau, da de har et særligt ansvar for at formidle sundhedsfaglige oplysninger.</p> <p>Tæt daglig tværfaglig sparring og sidemandsoplæring nævnes som eksempler af medarbejderne som årsager til, at de føler sig godt klædt på til at varetage målgruppens komplekse problemstillinger i dagligdagen. Uddelegering, jf. kommunens delegeringspraksis, efterleves, og medarbejderne kompetenceafklares løbende af centersygeplejersken, som også anerkendes for at understøtte medarbejdernes faglige udvikling med den fastlagte månedlige undervisning, fx omhandlende grundlæggende sygepleje og kommunikation. Ifølge medarbejderne anvendes kommunens hjemmeside til fremsøgning af instrukser og vejledninger ved tvivlsspørgsmål. Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, fx via de fastlagte sparringmøder, hvor alle vagtlag deltager. Derudover involveres eksterne samarbejdspartnere, såsom demenskoordinatorer og sårpsygeplejersker, ad hoc.</p> <p>Medarbejderne reflekterer over, at langt hovedparten af afløsere og vikarer er kompetente og ansvarlige, og de fleste kommer ofte på plejehjemmet, hvilket gør, at de har et godt kendskab til borgerne. Introprogram med følgedage sammen med faste medarbejdere og oplæring i borgernære opgaver sikrer, ifølge medarbejderne, at afløsere og nye medarbejdere er godt introducerede til borgere og opgaver.</p> <p>Medarbejderne fremhæver positivt ledelsen for at være nærværende og synlig, hvilket medarbejderne tilskriver den primære årsag til, at deres arbejdsmiljø er væsentligt forbedret inden for det sidste år.</p> <p>Til grund for vurderingen tillægges de vakante stillinger og et højtsygefravær betydning, idet det medvirker til et aktuelt kompetencetab i den samlede medarbejdergruppe.</p>
<p>Årets tema: Aktivitetstilbud</p> <p>Ingen score</p>	<p>Borgerne er meget tilfredse med udbuddet af aktiviteter, og de oplever, at variationen lever op til deres behov og ønsker. En borger fremhæver stoleygnastikken og fredagsbaren som særlige højdepunkter, og borgerne tilkendegiver, at den udleverede aktivitetsoversigt for månedens arrangementer giver et godt overblik og mulighed for at glæde sig til kommende arrangementer.</p>

	<p>Leder og medarbejdere redegør for organisering af plejehjemmets aktivitetstilbud. Leder er sammen med aktivitetsmedarbejdere tovholder på de samlede aktivitetstilbud, bl.a. udarbejdes der et årshjul over årets gang og begivenheder og alle højtider og traditioner, hvor også pårørende har mulighed for at deltage.</p> <p>Der er stor opmærksomhed på, at borgernes ønsker medinddrages i planlægningen, og leder oplyser, at aktivitetsmedarbejderne har fleksibelt indmøde, og ligeledes tilbyder aktiviteter i ydertimerne. Aktuelt tilbydes borgerne besøg på caféer og restauranter med mulighed for, sammen med aktivitetsmedarbejderne, at nyde en kop kaffe og et stykke kage på de nærliggende beværtninger.</p> <p>Klippekortsydelser indgår i det samlede aktivitetstilbud, hvor medarbejderne i tæt samarbejde med aktivitetspersonalet sikrer borgernes muligheder for værdifulde oplevelser. I den forbindelse oplyser medarbejderne, hvordan de med udgangspunkt i borgernes livshistorier og interesser tilbyder individuelt tilpassede aktiviteter, fx har en tidligere jæger besøgt en medarbejder for at se dennes trofæer, ligesom medarbejderne har anskaffet jagtblade til den pågældende borger.</p> <p>En lukket Facebook-gruppe, hvor borgere og pårørende har adgang til månedsplanen samt billeder og beskrivelser af stjernestunder, er ifølge medarbejderne meget værdifuld, især for de pårørende, som ikke har deres faste gang på plejehjemmet.</p>
--	--

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler borgernes kontaktperson at udfolde handleanvisninger med beskrivelser af borgernes behov for hjælp til bad.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne et øget fokus på, at observationsnotater evalueres med fyldestgørende beskrivelser i dokumentationen.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen et øget fokus på, at medarbejderne overholder de hygiejniske principper, herunder deres placering af de "anvendte gummibånd."
4. Tilsynet anbefaler medarbejderne at følge op på en konkret borgers udsagn vedrørende den serverede særkost.

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.