



Tilsynsrapport Fredericia Kommune

Senior- og Handicapforvaltningen
Hybyhus Plejecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Oktober 2024

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 plejecentret.

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



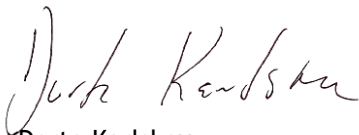
Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Dorte Karlskov

Senior Manager

Mobil: 30 63 47 05

Mail: dokar@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om plejecenteret og tilsynet

Navn og adresse: Hybyhus Plejecenter, Lundingsvej 17, 7000 Fredericia

Ledelse:

Mariane Ivalo Schmidt - Leder af Hybyhus pleje, bestående af almene plejeafdelinger, efterfølgende refereret til Hybyhus plejen.

Torben Mikkelsen - Leder af leve-bo og specialafdelinger, bestående af specialiserede afdelinger med beboere med psykiatriske lidelser samt beboere med demens samt aflastningspladser.

Antal boliger: 83, heraf tre tomme på specialenhederne på tilsynsdagen.

Dato for tilsynsbesøg: Den 2. oktober 2024, kl. 08.00 - 14.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- To ledere
- Fem beboere
- Otte medarbejdere fra begge enheder

Tilsynet blev afrundet med en tilbagemelding, henholdsvis telefonisk og fysisk, med hver af de to ledere, der blev orienterede om tilsynsforløbet og tilsynets foreløbige vurderinger. Ledelsen blev desuden orienteret om tilsynets efterfølgende kontakt til forvaltningen, grundet lave scorer på flere temaer.

Tilsynsførende:

Senior Manager Dorte Karlskov, Sygeplejerske

Manager Lise-Lotte Sørensen, sygeplejerske, MKS

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med telefonisk interview med leder for Leve-bo og specialafdelinger, der på tilsynsdagen er fraværende grundet sygdom, men som gerne vil kontaktes telefonisk ifm. tilsynet. Leder for Hybyhus pleje orienteres ligeledes om tilsynets tilstedeværelse, og tilstøder senere, hvorefter et kort interview gennemføres ifm. overleveringen.

Ledelsen oplyser om en fuldstændig separat organisering, herunder vedrørende økonomi, ligesom medarbejderne er fordelt i to separate enheder under hver sin ledelse, målrettet differentierede borgerforløb. Grundet denne opdeling af plejecentret vil de to enheder, med baggrund i individuelle lederinterviews, i det efterfølgende under aktuelle vilkår blive fremstillet med separate afsnit. Af fælles fokusområder for begge enheder oplyser ledelsen om igangværende kompetenceudvikling af alle medarbejdere ift. forestående implementering af Eden-filosofien, som forventes igangsat inden udgangen af indeværende år.

Leder for Leve-bo og specialafdelinger oplyser om pålægning af økonomiske besparelser i indeværende år på omkring tre millioner, som har medført nedskæringer og afskedigelse af i alt fem medarbejdere. I specialafdelingerne har besparelserne udmøntes sig i nedgang i medarbejder-indmøde fra fire i dagvagtil nu tre medarbejdere. Reduktionen er forsøgt imødekommet gennem oprettelse af en "springerfunktion," som fungerer på tværs af de to afdelinger. På Leve-bo har det ikke været muligt at foretage yderligere nedskæringerne, grundet en i forvejen fastlagt normering med bl.a. kun en fast medarbejder i aftenvagten og en

medarbejder med "springerfunktion." Derudover er forbruget af vikarer reduceret til et absolut minimum. Ifølge leder har besparelserne medført et påvirket arbejdsmiljø blandt medarbejderne, hvortil leder anerkender medarbejdernes konstruktive tilgang til situationen højt. Leder har, under hele forløbet, valgt en transparent tilgang ift. den økonomiske situation, ligesom leder arbejder intensivt med medarbejdertrivsel velvidende, at denne aktuelt er påvirket. Sygefraværet er, ifølge leder, lavt, og aktuelt er der ingen langtidssygemeldte medarbejdere. Dertil oplyser leder netop at have ansat en social- og sundhedsassistent til en fast aftenvagsstilling i Leve-bo afdelingerne. Leder oplyser derudover om en vakant stilling, som social- og sundhedshjælper i specialafdelingerne, som snarest vil blive opslået.

Leder for Hybyhus pleje oplyser om budget reduktion januar 2024, som dog blev revurderet med efterfølgende delvis tilbageførelse af midler. Budgetreduktionen har udmøntet sig i nedskæringer på bemanningen i weekenden, hvor der er en medarbejder mindre i dagvagt lørdag og søndag. Dertil oplyser leder om flere opsigelser hen over foråret, hvor det dog overvejende er lykkedes at genbesætte stillingerne, herunder ansættelse af to nye sygeplejersker, hvoraf en er et barselsvikariat. Dertil har leder valgt at opnormere med én ekstra sygeplejerske, grundet en generel stor borgerkompleksitet. Aktuelt er en nattevagts- og dagvagsstilling midlertidigt besat. Sygefraværet vurderes af leder som højt, men dog for nedadgående ift. sidste år, og leder oplyser, at fraværet dækkes af faste timelønnede afløsere og vikarer.

Ledelsen oplyser samlet set, ikke at have modtaget klager. Tilsynet orienteres dog efterfølgende om, at der har været en klage relateret til Hybyhus pleje, som, ifølge leder, ikke kunne løses lokalt. Leder fra Hybyhus pleje tilkendegiver dog løbende at modtage henvendelser, primært fra pårørende, og at henvendelser imødekommes med dialog og imødekommenhed.

1.2 Opfølgning

Tilsynet vurderer, at der i mindre grad er arbejdet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, og tilsynet vurderer derfor, at anbefalinger omhandlende dokumentationen, rammer for et meningsfuldt og individuelt hverdagsliv for beboerne, kompetenceudvikling af medarbejderne samt introduktion af vikarer og ufaglærte afløsere fortsat er gældende.

2. Vurdering

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Fredericia Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Hyby Plejehjem. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale på begge enheder.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Hybyhus Plejecenter samlet set aktuelt er meget udfordret, grundet større økonomiske besparelser, som har medført nedskæring i medarbejdernes fremmøde, fordelt på de to enheder. Dertil har der været en større udskiftning i medarbejdergrupperne i relation til en enhed, ligesom et aktuelt højt sygefravær i den ene enhed samlet set påvirker arbejdsmiljøet og medarbejdernes trivsel, hvilket afspejler sig i kvaliteten af kerneydelsen. På trods af de aktuelle vilkår, arbejder de faste medarbejdere ihærdigt på dagligt at skabe tryghed og trivsel for beboerne, ligesom beboernes ønsker og behov forsøges inddraget, hvilket tilsynet dog vurderer kun delvist er lykkedes under de aktuelle vilkår.

Pleje og omsorg leveres med en svingende beboeroplevet kvalitet samt en påvirket faglighed, og medarbejderne efterspørger rammer og planlægning, der understøtter beboernes behov for kontinuitet og kvalitet i den helhedsorienterede indsats samt et værdigt hverdagsliv. Medarbejderne efterspørger desuden større synlighed, nærvær og opbakning fra ledelsen på begge enheder, herunder i forbindelse med planlægning og prioritering af opgaver i en tid med begrænsede medarbejderressourcer samt vedrørende afholdelse af møder, som medarbejderne oplever ofte aflyses, særligt i relation til en af enhederne. Derudover tilkendegiver medarbejderne behov for kompetenceløft i relation til målgrupperne samt etablering af ekstern supervision i medarbejdergruppen tilknyttet specialenhederne, grundet meget høje følelsesmæssige krav i arbejdet og en uforudsigelig hverdag.

På baggrund af ovenstående vurderer tilsynet, at der er behov for øjeblikkelig iværksættelse af hjælp til at rette op på de kritiske fund, så det sikres, at beboerne får den nødvendige pleje og omsorg samt et hverdagsliv på egne præmisser. Derudover vurderer tilsynet et behov for et ledelsesmæssigt skærpet fokus på at afhjælpe medarbejdernes omsorgstræthed og forrået adfærd samt forebyggelse heraf.

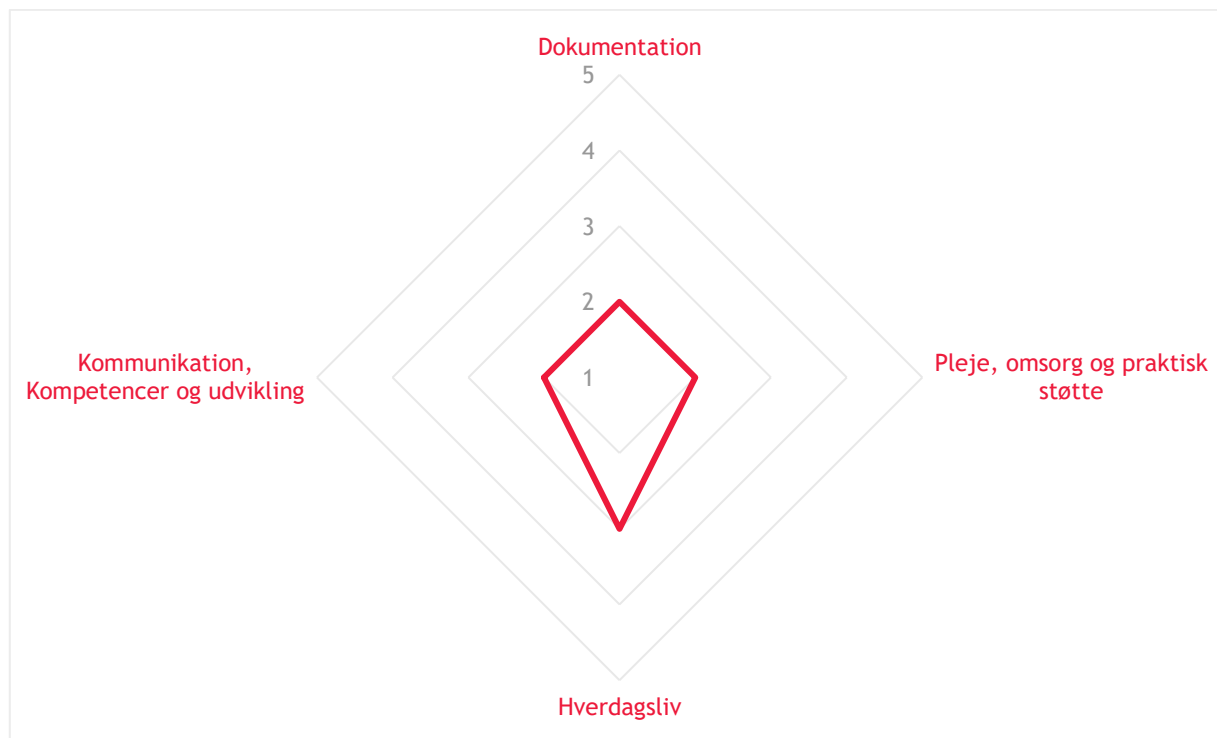
Tilsynet vurderer med baggrund heri, at plejecentret ikke i tilstrækkeligt omfang lever op til Fredericia Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området.

Tilsynet har givet anledning til i alt 10 anbefalinger rettet mod samtlige temaer, hvoraf anbefalinger vedrørende dokumentationen er udfoldede i syv underpunkter. I relation til hver anbefaling er det præciseret om indsatsen relateret sig til begge enheder eller er målrettet en konkret enhed. Tilsynet vurderer, at det vil kræve et meget differentieret og målrettet ledelsesmæssigt indsats at imødekomme anbefalingerne og at rette op på de beskrevne forhold.

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

2.3.1 Dokumentation

Score: 2

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret samlet set i lav grad lever op til indikatorerne.

Dokumentationen for Leve-bo og specialenheder er gennemgået for to beboere sammen med to sygeplejersker, der oplyser om ansvars- og rollefordelingen vedrørende opdatering af beboernes journaler. Sygeplejerskerne har et tæt samarbejde vedrørende ajourføring af beboernes journaler, hvor den sundhedsfaglige del opdateres hver tredje måned, og styres gennem opgavefunktionen i Nexus. Beboernes kontaktpersoner har ansvaret for dokumentation vedrørende Serviceloven, som opdateres hvert halve år, hvor medarbejderne enten anvender opgavefunktionen i Nexus eller en fysisk tavle i enhederne til planlagt opfølgning.

Dokumentationen fremstår systematisk opdateret og fyldestgørende udfyldt. Der er sammenhæng mellem beboernes behov for pleje og omsorg, som er handlingsvejledende beskrevet i handleanvisninger og funktionsevnetilstande, som er opdaterede, svarende til beboernes aktuelle funktionsniveau. Generelle oplysninger er udfyldte med fyldestgørende beskrivelser af beboernes mestringssevne, vaner og ressourcer samt livshistorier, og fyldestgørende beskrivelser af meningsgivende tiltag for beboerne ses dokumenterede. Vedrørende den sundhedsfaglige dokumentation er helbredsoplysninger og helbredstilstande opdaterede, svarende til beboernes samlede helbredssituation, fraset to beboere, hvor datoer for opdateringer af helbredstilstande er overskredet. Der foreligger handleanvisninger på samtlige SUL-ydelser, fraset referenceværdier på hhv. blodtryks- og vægtmålinger, som er drøftet med sygeplejerskerne. Faglige indsatser er evaluerede og rettidigt fulgt op i dokumentationen.

Dokumentationen, for afdelinger tilknyttet Hybyhus pleje, er for tre beboere gennemgået sammen med to sygeplejersker, der oplyser at have ansvaret for den sundhedsfaglige del, der er planlagt til opdatering hver tredje måned. Øvrige medarbejdere har

ansvaret for opdatering af generelle oplysninger, handleanvisninger over pleje- og omsorgsindsatser samt funktionsevnetilstande, som udføres hver tredje måned. De to sygeplejersker er relativt nyansatte, hvorfor de oplyser kun at have sparsomt kendskab til beboerne, hvilket indgår i vurderingen af temaet.

Dokumentationen for Hybyhus pleje fremstår samlet set mangelfuldt opdateret, og det er ikke muligt for tilsynet at få det fulde overblik over to ud af tre beboernes helheds-situation og afledte faglige indsatser eller opfølgninger herpå. Generelle oplysninger ses opdaterede med beskrivelser af beboernes mestringsevne, ressourcer og vaner, fraset en beboer, hvor beskrivelser af livshistorie og fremtidsønsker mangler. I relation til generelle oplysninger ses oprettede handleanvisninger over for beboerne, værdifulde aktiviteter for dag og aften, hvilket, ifølge medarbejderne, er et nyt tiltag ifm. implementering af Eden. Beboernes behov for pleje og omsorg er for dagvagten delvist beskrevet i handleanvisninger, men mangler for en beboer beskrivelser af den pædagogiske tilgang og opdateringer, efter at beboeren ikke længere anvender kompressionsforbindinger. For en anden beboer savnes der beskrivelser af forebyggende tiltag vedrørende urinvejsinfektioner, daglig hudpleje og hjælpen til toiletbesøg. Beboernes behov for pleje og omsorg om aftenen mangler for to beboere, ligesom beskrivelser af hjælpen om natten kun foreligger på en beboer. Funktionsevnetilstande er vurderede og opdaterede, svarende til beboernes funktionsniveau, fraset et tilfælde.

Helbredsoplysninger er, gældende for to beboere, mangelfuldt opdaterede, mens de for en tredje beboer er opdaterede, jf. beboernes samlede helbredssituation. Helbredstilstande er i flere tilfælde mangelfuldt opdaterede eller mangler helt, fx vedrørende en beboers behov for genoptræning samt beskrivelser af opstart af vitamintilskud, grundet dårlig ernæringstilstand. Hos en anden beboer mangler der beskrivelser vedrørende beboerens respiratoriske kontrol tilbage i januar måned. Dertil ses, at opfølgningsdatoer på flere helbredstilstande er overskredet, ligesom der i flere tilfælde mangler systematisk opfølgning på faglige indsatser. Ved en beboer er det ikke muligt for tilsynet at vurdere, om der er fulgt relevant op på beboerens smerter, grundet dårlig tandstatus, herunder om beboeren har været ved omsorgstandplejen, som beskrevet i dokumentationen. Derudover mangler der dokumentation for opfølgning på samme borgers problemer med vandladningen. Hos en anden beboer mangler opfølgning på et fald tilbage i september 2024, hvortil tilsynet ikke kan finde dokumentation for TOBS. På samme beboer ses manglende opfølgninger på smerteproblematik i knæet, som er tilset af plejehjemlægen i januar 2024. Derudover mangler der opfølgning på beboerens større vægtøgning hen over seks måneder.

Handleanvisninger på SUL-ydelser er oprettede med nogen variation, og tilsynet vurderer, at der mangler tydelig beskrivelse af en beboers inhalationsmedicin, en anden beboers blodtryksmåling, ligesom flere beboere mangler opdateringer vedrørende medicinadministration. Observationsnotater er desuden ikke konsekvent tilknyttede relevante tilstande, hvilket vanskeliggør systematisk opfølgning på faglige indsatser.

Dokumentationen for begge enheder er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Score: 2

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret samlet set i lav grad lever op til indikatorerne.

Beboerne på plejecenteret tilkendegiver kun delvist at modtage relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Flere beboere oplyser om mange vikarer og afløsere, der ikke i nødvendigt omfang er oplærte til opgaverne, hvilket beboerne udtrykker utryghed over for. En beboer i Hybyhus pleje oplyser ofte først af få hjælp til morgenpleje kl. 10, når hjælpen leveres af afløsere eller vikarer, hvilket, ifølge beboeren, er for sent, da beboeren skal have sin morgenmedicin kl. 8. En anden beboer

tilknyttet samme enhed udtrykker ligeledes stor variation i kvaliteten af hjælpen, særligt om aftenen, og oplyser, at hjælpen dagen inden tilsynet var utilstrækkelig. Borgen fik serveret sin aftensmad kl. 17.30, hvorefter beboeren ikke så medarbejderne resten af aftenen. Samme beboer tilkendegiver smerter i knæet, og udtrykker ønske om hjælp til væggtab, og oplyser om stor vægtøgning hen over de sidste to år, hvor beboeren har boet på plejecentret.

Medarbejderne tilknyttet begge enheder oplyser om deres fokus på at skabe mest mulig kontinuitet for beboerne i dagligdagen, hvilket sker differentieret i de enkelte enheder, men alle med fælles indmøde i hver enhed. Efterfølgende pågår orientering i Nexus om foregående døgnobservationer. Planlæggere, tilknyttede hver deres enhed, har forud for vagtstart planlagt dagens opgaver, hvorefter medarbejderne i de enkelte afdelinger tilpasser opgaverne imellem sig med afsæt i kontinuitet for beboerne og rette kompetencer til opgaverne. Dog tilkendegiver medarbejderne ofte at være udfordrede heraf, grundet få medarbejdere samt mange vikarer og afløsere på arbejdet. Medarbejderne beskriver, hvordan sygemeldinger ikke altid dækkes ind, ligesom de jævnligt oplever, at der ikke møder medarbejdere ind, svarende til antallet af kørelister, hvilket påvirker medarbejdernes muligheder for at sikre den ønskede kvalitet i den helhedsorienterede indsats. Medarbejderne forsøger at fordele opgaverne og beboerne imellem sig, men de tilkendegiver samtidigt, at de på dage med travlhed, ikke altid kan tilbyde beboerne den nødvendige hjælp til bad eller personlig pleje som ønsket. Medarbejderne oplyser desuden, med flere eksempler, at afløsere og vikarer varetager opgaver ved beboere med høj kompleksitet eller udadreagerende adfærd, hvilket, ifølge medarbejderne, ikke understøtter beboernes eller afløseres og vikarers behov.

Medarbejderne reflekterer ansvarligt over den aktuelle situation, hvortil de oplyser, at de jævnligt går hjem fra arbejdet med dårlig samvittighed over for den manglende pleje til beboerne, da de ikke oplever at kunne yde dem den nødvendige pleje- og omsorg. Medarbejderne for begge enheder udtrykker tydeligt behov for øget ledelsesmæssig opbakning og hjælp til koordinering af opgaver på dage med fravær, hvilket tilsynet efterfølgende har videreformidlet til lederne.

Ved ændringer i beboernes tilstand eller adfærd udfører medarbejderne TOBS, og afhængig af værdimålingerne, kontaktes sygeplejersken efterfølgende. Medarbejderne oplyser dog, at antallet af vikarer påvirker kvaliteten af den samlede indsats, fx i relation til sundhedsfremme og forebyggelse, og medarbejderne oplever, at ikke alle vikarer påtager sig det nødvendige ansvar ift. levering og opfølgning af planlagte faglige indsatser. Ifølge medarbejderne gør sig gældende i begge enheder.

Den rehabiliterende indsats er, ifølge medarbejderne, integreret i samarbejdet med beboerne, fx vedrørende den daglige ADL, hvor beboernes ressourcer understøttes igennem en motiverende tilgang og hensyntagen til, at beboernes overskud skal fordeles over hele døgnet. Hertil beskriver medarbejderne opmærksomhed på beboernes indimellem svingende overskud, som medarbejderne tager højde for på dagen, og som, på trods af travlhed, prioriteres.

Til grund for vurderingen tillægges manglerne i dokumentationen ved beboere tilknyttet Hybyhus plejen desuden betydning, da det ikke er muligt for tilsynet at få det fulde overblik over beboernes sundhedsfaglige indsatser og opfølgning herpå. Det er tilsynets vurdering, at Hybyhus pleje kun i begrænset omfang, og ikke målrettet, arbejder med sundhedsfremme og forebyggelse, hvilket ses på manglende opfølgning på flere faglige indsatser i dokumentationen, hvor beboerne ligeledes oplyser om manglende opfølgning.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer samt vedrørende beboernes hjælpemidler. Beboernes ses soignerede, svarende til egne ønsker og behov.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret samlet set i middel grad lever op til indikatorerne.

Beboerne udtrykker delvis tilfredshed med hverdagslivet og deres muligheder for indflydelse og selvbestemmelse i forhold til aktiviteter. Flere beboer tilkendegiver, at medarbejderne virker fortravlede, og ikke har tid til at lave aktiviteter med dem, fraset aktivitetsmedarbejderen, der anerkendes højt af beboerne. En beboer fra Hybyhus pleje udtrykker, at, ud over filmvisning, er der i øjeblikket ikke mange andre aktiviteter, og beboeren efterspørger større muligheder for flere aktiviteter. Beboerne i specialenhederne tilkendegiver at foretrække ophold i egen lejlighed, hvor de fx lægger puslespil eller hører musik. En beboer fra specialenheden nyder dog deltagelse i fællesspisning, og roser aktivitetsmedarbejderen for gode madlavningskundskaber.

Medarbejderne beskriver, at plejecentrets aktivitetstilbud, gældende for Hybyhus pleje, leveres af en aktivitetsmedarbejder, hvor ugentlig fællesspisning og busture fremhæves, og hvor aktivitetsmedarbejderen anerkendes for sit store engagement. Medarbejderne oplyser samlet set at være skåret i aktiviteter, og de forsøger i det daglige at gribe nuet, fx at igangsætte fællessang på afdelingerne. Dog tilkendegiver medarbejderne i det daglige at have begrænsede muligheder og ressourcer for at tilbyde fx en-til-en-tid med beboerne eller facilitering af spontane aktiviteter, hvilket medarbejderne finder utilfredsstillende. To unge "spirer" er to gange ugentligt tilknyttede plejecentret, og tilbyder små afgrænsede stjernestunder til beboerne, fx i form af en-til-en-tid med beboerne, såsom gåture, strikning, lakering af negle og puslespil.

Grundet beboergruppen i specialenhederne er der ikke ansat aktivitetsmedarbejdere, da hovedparten af beboerne alligevel ikke kan aktiveres til deltagelse i fællesaktiviteter. Såfremt en beboer skulle have ønske eller have behov herfor, gives der mulighed for deltagelse i aktiviteter tilknyttede Hybyhus plejen i det omfang, rammerne tillader det. Medarbejderne oplyser, at aktivitetstilbud på Leve-bo afdelingerne varetages af en medarbejder, der er uddannet inden for sansestimulering, som tilbyder beboerne oplevelser i plejecentrets snoezelrum, og løbende understøtter beboernes behov for begrænset stimuli.

Beboerne er i varierende grad tilfredse med madens kvalitet og måltiderne. Beboerne fremhæver en hyggelig stemning, når måltiderne indtages i fællesskabet med medbeboere og medarbejdere. En beboer oplyser, at beboeren tidligere kunne komme med ønsker til menuen, hvilket, ikke længere er muligt. En anden beboer efterspørger tilpasning af portionsstørrelser, grundet beboerens sparsomme madindtag, ligesom en tredje beboer efterspørger flere grøntsager. Hertil oplever flere beboere ofte først at få tilbudt morgenmad midt eller sidst på formiddagen, hvorfor der efterfølgende ikke er appetit til frokosten.

Medarbejderne beskriver deres opmærksomhed på at skabe hensigtsmæssige rammer for "Det gode måltid" og deres muligheder herfor. Medarbejderne oplyser om differentierede muligheder for at tilbyde beboere, tilknyttede Hybyhus pleje, deltagelse i fællesspisninger, da et afsnit ikke har etablerede rammer for fællesskab, hvorfor beboerne i stedet indtager deres måltider i egne lejligheder. Medarbejderne håber, i takt med implementering af Eden, at det bliver muligt at skabe bedre rammer og mulighed for stjernestunder omkring måltiderne sammen med beboerne. Medarbejderne i Hybyhus pleje udtrykker samstemmende ikke at have tid til at spise sammen med beboerne på dage med fravær, hvor de med eksempel beskriver, hvordan én beboer med nedsat syn jævnligt får hjælp af medbeboere til indtagelse af mad. Medarbejderne reflekterer over det etiske i, at medbeboere skal hjælpe hinanden, og medarbejderne tilkendegiver, at det er utilfredsstillende ikke at kunne beskytte beboernes integritet, som ligeledes har påvirkning på beboernes indbyrdes relationer.

Medarbejderne i Leve-bo afdelingerne deltager i pædagogiske måltider, og de beskriver, hvordan de under måltidet understøtter beboere med behov for fysisk støtte eller igangsættelse, ligesom de undervejs i måltidet faciliterer samtalen i det omfang, beboerne har behov herfor. Der anvendes fadserving, hvilket, ifølge medarbejderne, stimulerer beboernes sanser og visuelle oplevelse. På specialenhederne tilvælger beboerne, ifølge medarbejderne, om de vil spise i fællesrummet eller i egne lejligheder, og at medarbejderne serverer maden for beboerne. Maden serveres i det omfang, beboerne ønsker det, og medarbejderne tilkendegiver, at det, grundet målgruppens behov, kan være svært at skabe fællesskab og hyggelige stunder ifm. måltiderne.

Tilsynet observerer i én beboers lejlighed, der er tilknyttet Hybyhus pleje, en meget stor portion frokost stå urørt på bordet, grundet sen morgenmad og deraf manglende appetit. Dertil oplyser beboeren ikke at være inddraget ift. ønsker til portionsstørrelse eller ønsker til frokosten.

2.3.4 Kommunikation, Kompetencer og udvikling

Score: 2

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret samlet set i lav grad lever op til indikatorerne.

Beboerne beskriver en overvejende respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd fra medarbejderne, når hjælpen leveres af faste medarbejdere. Omgangstonen opleves af de adspurgte beboerne som god, og de faste medarbejdere fremhæves som søde, omend medarbejderne, ifølge beboerne, ofte er fortravlede. En beboer udtrykker dog svingende omsorg og inddragelse, når hjælpen leveres af enkelte afløsere og vikarer.

Medarbejderne på tværs af enhederne beskriver, hvordan de forsøger at tilpasse deres kommunikation og tilgang til den enkelte beboers livsstil og behov. Beboernes kognitive niveau og formåen er, ifølge medarbejderne, meget forskelligt, og kan svinge meget, hvorfor medarbejderne er særligt opmærksomme på at vurdere beboernes dagsform, inden hjælpen tilbydes. Opbygningen af tillidsfulde relationer forsøger medarbejderne at opbygge gennem inddragelse af beboernes livshistorier, som indhentes ifm. med indflytningen. Medarbejderne oplyser dog, at relationsdannelsen og opfølgning på beboernes psykiske adfærd påvirkes i perioden med øget travlhed og fravær samt afløsere og vikarer, der ikke har det nødvendige kendskab til beboernes vaner og individuelle behov.

Grundet stor beboerkompleksitet, og deraf høje følelsesmæssige krav i arbejdet, er medarbejderne opmærksomme på hinandens trivsel. Gennem kollegial omsorg forsøger de at tilgodese hinanden på dage, hvor overskuddet mangler, eller hvor kollegaer har behov for at sige fra over for en opgave. Medarbejderne fra begge enheder beskriver dog begrænsede muligheder herfor, og de oplever ofte at stå alene med prioriteringer af opgaver, hvortil de efterspørger langt større synlighed og støtte fra ledelsen. I relation hertil beskriver medarbejderne dilemmaer vedrørende omsorgssvigt/ omsorgspligt, som fravalget af opgaver påfører dem, hvilket de tilkendegiver påvirker medarbejdergruppens følelse af utilstrækkelighed og magtesløshed. Medarbejderne tilkendegiver at have oplevet forrået adfærd, enten fra kolleger eller hos dem selv, og de oplyser om udsættelse og ignorering af beboeres grundlæggende behov for pleje, fx toiletbesøg og skift af indlæg. Derudover har medarbejderne oplevet tilfælde, hvor en hård tone er anvendt over for beboerne. Medarbejderudsagn er viderebragt til lederne.

Leder for Leve-bo og specialenheder oplyser at være bevidst om et aktuelt presset arbejdsmiljø, og leder har igangsat supervisorsforløb for medarbejdere, tilknyttede Leve-Bo afdelingerne, som leder selv faciliterer, og hvor planlægger ligeledes deltager med en lyttende rolle. Ifølge leder og medarbejdere har supervisorsforløbene bidraget

til udvikling og læring ift. konkrete beboerforløb samt øget samarbejde omkring opgaveløsningen.

Leder for Hybyhus pleje tilkendegiver næsten dagligt at gøre brug af enten tilknyttede afløsere eller eksterne vikarer, ligesom medarbejderne, ifølge leder, ligeledes ringes ind på dage med fravær.

Begge ledere oplyser om sparsom kompetenceudvikling, fraset undervisning i Eden, i indeværende år, hvor det ledelsesmæssige fokus har været rette mod udmøntning af besparelserne samt sikring af medarbejdertrivslen i en svær periode. Tillidsvalgte medarbejdere og elevvejledere har dog gennemført relevante kurser, ligesom nye medarbejdere har gennemført den planlagt introduktion.

Medarbejderne oplyser om begrænset kompetenceudvikling i det forgangne og indeværende år, fraset tre dages undervisningsforløb i Eden-filosofien, hvortil de reflekterer over, at alt overskud har været målrettet driften og beboerne. Medarbejderne glæder sig til implementeringen af Eden-filosofien, men de udtrykker samtidigt bekymring for udmøntningen, grundet nuværende besparelser og meget pressede rammer for den daglige drift, hvorfor de har svært ved at se, hvordan filosofien skal kunne implementeres under nuværende rammer.

Ifølge medarbejderne er beboergruppen i specialenhederne komplekse, og mange med både psykiatriske- og misbrugsproblemer, hvor medarbejderne ikke altid oplever at være tilstrækkeligt klædt på til. I relation hertil efterspørger medarbejderne ekstern supervision. Medarbejderudsagn er drøftet med leder, der oplyser, at årsagen til den manglende supervision skyldes den økonomiske situation. Medarbejderne efterspørger desuden undervisning i psykiatri og misbrug, ligesom medarbejderne ofte oplever at stå med opgaver vedrørende beboernes økonomi og sagsbehandling, som, ifølge medarbejderne, tager tid fra kerneopgaven.

Medarbejderne i både Hybyhus pleje og Leve-bo afdelingerne oplever stigende kompleksitet vedrørende beboere med demens og uadadreagerende adfærd, og de efterspørger kompetenceudvikling ift. pædagogiske tilgange og Personcentreret omsorg samt viden om og redskaber ift. risikovurderinger og handleplaner.

Vidensdeling sker differentieret på de enkelte enheder, hvor medarbejderne samles, og har drøftelser og faglig sparring vedrørende konkrete beboere og med deltagelse af sygeplejersker i det omfang, driften og medarbejdersituationen tillader det. Medarbejderne efterspørger større samarbejde og involvering fra ledelsen, og de oplyser, at, fraset ugentlige møder med lederne, oplever de ikke, at ledelsen er opsøgende eller synlige i dagligdagen på de enkelte enheder. Derudover beskriver medarbejderne, at ugentlige møder ofte aflyses, og dette kan medarbejderne ikke redegøre for årsager til. I den forbindelse anerkender medarbejderne planlægger, der er tilknyttet Leve-bo og specialenhederne, for at være synlig, nærværende og dagligt opsøgende ude på enhederne.

Nye medarbejdere, herunder afløsere, introduceres efter fast introduktionsprogram, og tildeles to "buddy'er", der er ansvarlige for den praktiske oplæring til beboerne og opgaverne samt løbende følger op med nyansatte. Følgeskab i den første tid tilpasses individuelt, afhængig af den nyansattes erfaring og kompetencer og oftest i tre dage, hvorefter nyansatte udfører arbejdet selvstændigt. Dog tilkendegiver medarbejderne, tilknyttede Hybyhus pleje, at ikke alle ufaglærte afløsere er tilstrækkeligt oplærte til opgaverne, og medarbejderne beskriver med eksempler, hvordan ufaglærte ikke udfører nedre toilette på beboerne efter gældende hygiejniske principper og procedurer. Medarbejderudsagn er videreformidlet til leder.

Tilsynet observerer meget ærlige og reflekterede medarbejdere fra begge enheder, der tydeligt udviser tegn på omsorgstræthed og frustrationer over de aktuelle rammer, som medfører, at de ikke kan udføre deres arbejde i tilstrækkeligt omfang.

2.3.5 Årets Tema: Selvbestemmelse, indflydelse i hverdagen

Ingen score

Beboerne beskriver en delvis tryk hverdag, understøttet af tillidsfulde relationer med de faste medarbejderne, der på trods af travlhed, forsøger at være imødekommende og nærværende. Beboerne udtrykker at have begrænset indflydelse og medbestemmelse vedrørende hverdagens aktiviteter, hvilket de udtrykker hænger sammen med medarbejdernes manglende tid og overskud i hverdagen. Ingen af de adspurgte beboere oplever ensomhed, hvilket beboerne tilskriver interesser, som varetages i egne lejligheder, fx glæden ved at høre lydbog eller spille musik.

Medarbejderne ser, på trods af et aktuelt presset arbejdsmiljø, frem til indførelsen af Eden-filosofien, og de tilkendegiver at have ønsker til indretning af fx spisefællesskaber med fokus på hjemlighed og hygge. Derudover ser medarbejderne frem til et større fokus på beboerinddragelse og prioritering af nærvær med beboerne, som forhåbentligt vil give medarbejderne større indsigt i beboernes interesseområder og ressourcer og deraf øget arbejdsglæde.

Ledelsen beskriver igangværende kompetenceudvikling af medarbejderne i Eden-filosofien, hvor hovedparten af medarbejderne har gennemført et tre dages undervisningsforløb. Inden udgangen af året planlægger leder fra specialafdelingerne afklaring af både organisering og udpegning af Eden-ambassadører med henblik på målrettet opstart i det nye år. Leder fra Hybyhus plejen oplyser, at processen med implementering af Eden forventes igangsat medio oktober. Dertil har udvalgte medarbejdere været på inspirationsbesøg på et andet af kommunens plejecentre, som allerede har implementeret Eden-principperne, og som netop er blevet registreret.

Leder for specialafdelingerne anerkender, at medarbejderne, grundet den nuværende situation, har svært ved at finde overskud og ressourcer til kommende implementering, hvilket lederhåber bedres, når der falder ro på igen.

2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har efterfølgende kontakten og orienteret forvaltningen om tilsynets fund og de lave scorer på flere temaer.

2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen tilknyttet begge enheder iværksætter en differentieret indsats ud fra beskrivelserne i temaet omhandlende dokumentationen, hvilket bør ske i tæt samarbejde med medarbejderne, så det sikres, at dokumentationen overholder gældende krav inden for følgende områder:
 - At generelle oplysninger opdateres systematisk med fyldestgørende beskrivelser af beboernes livshistorie og fremtidsønsker - Hybyhus plejen.
 - At handleanvisninger opdateres med fyldestgørende beskrivelser af beboernes behov for pleje og omsorg for hele døgnet, herunder den pædagogiske tilgang, hvor det er relevant - Hybyhus plejen.
 - At funktionsevnetilstande systematisk opdateres, svarende til beboernes aktuelle funktionsniveau - Hybyhus plejen.

- At den sundhedsfaglige dokumentation, herunder helbredsoplysninger og helbredstilstande, opdateres, jf. gældende krav på området og kommunens retningslinjer- begge enheder.
 - At handleanvisninger konsekvent oprettes med fyldestgørende beskrivelser af den konkrete indsats, herunder angivelse af referenceværdier og handlinger ved afvigelser - begge enheder.
 - At forværingsnotater og igangsatte faglige indsatser konsekvent følges op og systematisk evalueres i dokumentationen, samt at opgaver rettidigt håndteres og evalueres - Hybyhus plejen.
 - At observationsnotater relateres til relevante tilstande -Hybyhus plejen.
2. Tilsynet anbefaler leder for Hybyhus pleje og medarbejderne at følge op på et konkret beboerudsagn vedrørende hjælpen om aftenen, smerteproblematik og ønske om vægttab, samt en anden beboers smerteproblematik.
 3. Tilsynet anbefaler ledelsen på begge enheder at sikre kontinuitet og rammer for kvalitet i den helhedsorienterede indsats, herunder at vikarer og afløsere informeres og oplæres tilstrækkeligt til enhedernes arbejds gange og beboernes individuelle behov for pleje og støtte.
 4. Tilsynet anbefaler leder af Hybyhus pleje, i samarbejde med sygeplejersker og medarbejdere, at sikre systematisk opfølgning på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx gennem implementering af daglig triagering af beboerne.
 5. Tilsynet anbefaler ledelsen på begge enheder at sikre medarbejderne de nødvendige rammer og vilkår til at kunne tilbyde beboerne et aktivt hverdagsliv med plads til fællesskab og meningsfulde aktiviteter, tilpasses den enkelte beboers ønsker og behov.
 6. Tilsynet anbefaler leder af Hybyhus plejen at sikre rammerne for måltiderne, så beboerne får den nødvendige hjælp samt oplever et hyggeligt og hjemligt miljø, herunder at beboerne adspørges om ønsker inden servering af maden.
 7. Tilsynet anbefaler ledelsen af begge enheder en meget skærpet indsats på at afhjælpe omsorgstræthed og forråelse i medarbejdergruppen og på, at samtlige medarbejdere, herunder afløsere og vikarer, konsekvent anvender en anerkendende og respektfuld kommunikation og adfærd over for beboerne.
 8. Tilsynet anbefaler ledelsen tilknyttet begge enheder at afdække medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling, samt at tilbyde målrettet kompetenceudvikling i relation til målgrupperne og kerneydelsen, herunder vedrørende psykiatri, Personcentreret omsorg og supervision.
 9. Tilsynet anbefaler ledelsen for begge enheder at etablerer rammer for tværfaglig sparring og vidensdeling omkring beboerne, fx ved fastlagte beboerkonferencer.
 10. Tilsynet anbefaler ledelsen for begge enheder at gå i dialog med medarbejderne vedrørende medarbejdernes udtrykte ønsker om større ledelsesmæssig synlighed og understøttelse i dagligdagen samt i relation til prioritering af opgaver ved vagtstart.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Fredericia 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.
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.