



Tilsynsrapport Thisted Kommune

Ældre og Sundhed
Akutfunktionen

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
August 2021

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider rækker faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

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. Se vurderingsskala.

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



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

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



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Akutfunktionen, Nørreallé 53, 7700 Thisted
Leder: Lone Saaby
Antal boliger: 20, fordelt på 16 midlertidige pladser og fire straks-stuer
Dato for tilsynsbesøg: Den 17. august 2021, kl. 08.30 - 12.45
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Teamleder• Tre borgere• Fire medarbejdere Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder og teamleder, som oplyser, at Akutfunktionen opstartede tilbage i 2014. I januar 2020 blev det en selvstændig afdeling, som dengang også dækkede over en akutrute ude i byen, som sygeplejerskerne havde ansvaret for. En omorganisering i starten af 2021 medførte, at ruten overgik til hjemmeplejen, hvilket ifølge leder har været en medvirkende årsag til, at der nu er kommet markant mere ro på medarbejdersituationen på centret.</p> <p>Tiden har været præget af stor udskiftning blandt sygeplejerskerne, og deraf udfordringer ift. at få skabt et stabilt udgangspunkt for målrettet kvalitetsudvikling af afdelingen. Ifølge leder er medarbejdersituationen stabil, og der er ingen vakante stillinger. Ligeledes oplever centrets ledelse, at flere tidligere medarbejdere søger tilbage. Medarbejdergruppen består primært af social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker.</p> <p>Målgruppen beskrives af ledelsen som meget kompleks med multisyge og terminale borgere og flere borgere med misbrugs- og psykiatriske udfordringer. Der er et stort flow af borgere, og centret modtager både planlagte og akutte borgere, som kommer direkte fra sygehuset eller eget hjem. Opgaveløsningen består, ud over pleje og omsorg, også af koordinering, udredning og genoptræning i samarbejde med relevante tværfaglige samarbejdspartnere fra både primær og sekundær sektor samt pårørende.</p> <p>Et stort fokusområde er medarbejdernes trivsel og samarbejdet internt i afdelingen. Før sommerferien deltog alle medarbejderne i et fem-dages kursus. Et forløb ledelsen har igangsat i tæt samarbejde med arbejdsmiljørepræsentanten med baggrund i at skabe en kultur kendetegnet af et godt samarbejde, tilidsfulde relationer og en anerkendende kommunikation. Ifølge leder har forløbet indtil nu været givende, og de indgåede samarbejdsaftaler evalueres løbende på MED- og teammøder.</p> <p>Leder beskriver medarbejderne som fagligt dygtige og med mange individuelle kompetencer. Fraværet er ifølge leder lavt, men det har hen over sommeren været påvirket af enkelte afløseres fravær.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Der er ingen opfølgning, idet det er første gang, der udføres kommunalt tilsyn på stedet efter den nye organisering.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at GDPR-regler konsekvent overholdes, så personfølsomme data skærmes for alle uvedkommende.
2. Tilsynet anbefaler, at samtlige borgeres helbredstilstande og handleanvisninger konsekvent opdateres, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere drøfter en løsning på borgernes oplevelser af meget lang ventetid på kald.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen en større opmærksomhed på, hvordan centret kan tilbyde et mere aktivt hverdagsliv til borgerne.
5. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at drøfte, hvordan borgernes selvbestemmelsesret i alle tilfælde respekteres.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere drøfter behovet for supervision vedrørende komplekse borgerforløb samt afklarer medarbejdernes ønsker til kompetenceudvikling inden for psykiatri og misbrug.

2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Thisted Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Akutfunktionen. 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 og overordnede vurdering, at Akutfunktionen er et velfungerende center med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til, at borgerne oplever kvalitet i deres forløb på centret. Hverdagslivet tager primært udgangspunkt i den daglige pleje, omsorg og træning, som tilrettelægges på borgernes præmisser.

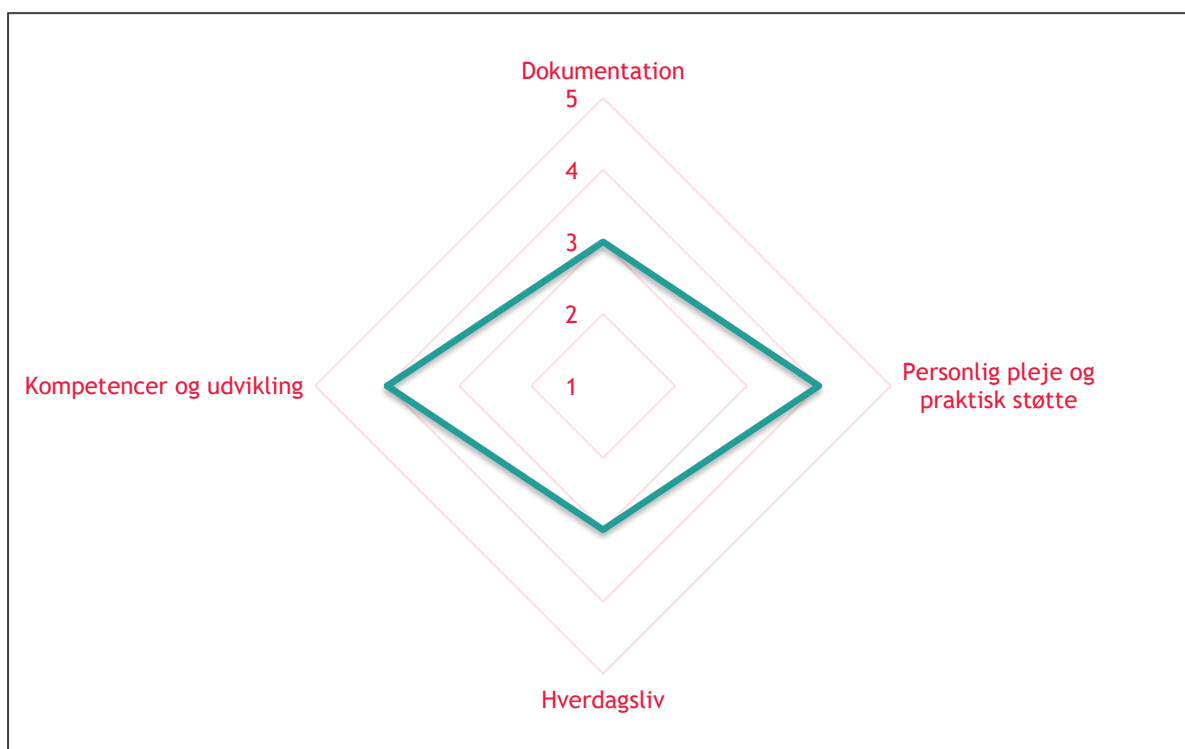
Tilsynet vurderer, at centret lever op til Thisted Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder metodisk med et rehabiliterende sigte.

Tilsynet vurderer samtidig, at der fortsat er behov for en målrettet ledelsesmæssig indsats ift. at sikre, at GDPR-regler overholdes, at dokumentationen er opdateret, og at borgerne tilbydes et mere aktivt hverdagsliv på centret.

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: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at centret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med en sygeplejerske. Sygeplejersken oplyser, at dokumentationen er en høj prioritet i hverdagens praksis, da kompleksiteten og den store udskiftning af borgere kalder på, at dokumentationen til alle tider er opdateret. Indimellem må opdateringer og uddybende beskrivelser dog udsættes på grund af travlhed eller sygdom i medarbejdergruppen, ligesom den afsatte tid til sidemandoplæring ifølge sygeplejersken ofte må aflyses.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for en tydelig ansvars- og rollefordeling i arbejdet med dokumentationen, hvor det er aftalt, at dokumentationen skal være udfyldt og opdateret inden for 24 timer efter ankomst til Akutfunktionen. Dette er et fælles ansvar og bliver som oftest overholdt. Pga. borgernes ofte ustabile tilstand opdateres dokumentationen løbende og ved udflytning fra centret.</p> <p>Ud over at dokumentere i Cura har hver etage en tavle på medarbejderkontoret, hvorpå medarbejderne noterer forskellige oplysninger om borgerne. Ifølge teamleder bruges tavlen til at få et hurtigt overblik, og alle data er også dokumenteret i Cura. Tilsynet observerer, at dørene på begge kontorer står åbne, hvorved alle har frit udsyn og adgang til meget personfølsomme oplysninger, såsom borgernes diagnoser, udfordringer og særligt vigtige individuelle oplysninger. Dette er videregivet til ledelsen.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret. Besøgsplanerne ses overvejende fyldestgørende udfyldt, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau, og med inddragelse af ressourcer og borgernes egne indsatser. Generelle oplysninger savnes udfyldt ved en borger med beskrivelse af borgers vaner, mestring og ressourcer. Funktionsevnetilstande ses i alle tilfælde relevant udfyldt, fraset ved en borger på en korttidsplads. Helbredstilstande er opdateret ved en borger, og en anden borger mangler evaluering efter behandlingen af en blærebetændelse, ligesom der savnes oprettelse på tilstand vedrørende smerter. Handleanvisninger er delvist opdateret. Ifølge medarbejderne er det uklart, i hvilket omfang tilstande og handleanvisninger skal opdateres ved borgere på korttidspladser.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at centret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er generelt tilfredse med den pleje og omsorg, de modtager. Pleje- og omsorgsydelser svarer til borgernes behov og ønsker. En borger udtrykker stor tilfredshed med medarbejdernes meget omsorgsfulde måde at være på i forbindelse med dagens bad. To andre borgere oplever dog, at der går uhensigtsmæssigt lang tid, før hjælpen kommer, når de benytter nødkald, hvilket i ét tilfælde har medført, at borger ikke kom rettidigt på toilettet. Dette er drøftet med ledelsen, som oplyser, at der har været udfordringer med kaldeanlægget.</p> <p>Centret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg igennem kontaktpersonordning, hvor medarbejdernes individuelle kompetencer forsøges tilpasset den enkelte borgers helhedssituation. Medarbejderne er tovholder på borgernes mange aftaler tværsektorielt, både i primær- og sekundærsektor.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og tager afsæt i et rehabiliterende sigte, hvor borgernes ressourcer understøttes af medarbejderne.</p>

	<p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, ligesom der arbejdes målrettet med indsatspakkerne fra "I sikre hænder".</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at centret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at tiden ofte føles lang og kedelig, da der ikke er nogle tilbud om aktiviteter ud over den daglige ADL og træning. Leder er opmærksom på, at hverdagslivet på centret er begrænset, og planen er, at en medarbejder på sigt skal afholde aktiviteter om fredagen. Det har ikke været muligt at rekruttere frivillige. Medarbejderne tilkendegiver, at de manglende aktiviteter påvirker borgerne, hvilket medarbejderne forsøger at kompensere for ved at tilbyde borgerne gåture udenfor i centrets have. Ofte finder de det dog svært at finde tiden til dette.</p> <p>Borgerne udtrykker, at de har indflydelse og selvbestemmelse i forhold til hverdagslivet, som primært vedrører træning, pleje og støtte. En borger har dog en oplevelse af ikke at være orienteret om, eller involveret i, eget forløb, og borger efterspørger oplysninger om, hvad planen er efter endt ophold.</p> <p>Maden vurderes af borgerne som tilfredsstillende, og borgerne oplever, at deres individuelle ønsker til, hvor måltider indtages, respekteres.</p> <p>Medarbejderne er særligt opmærksomme på at understøtte borgernes ressourcer i forbindelse med måltiderne, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan den gode relation imellem borgerne prioriteres samt for måltidets betydning for borgernes ernæringstilstand.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på, at deres kommunikation, adfærd og tilgang er anerkendende og omsorgsfuld, også i situationer, hvor eksempelvis pårørendesamarbejdet kan være udfordrende.</p> <p>Stemningen og atmosfæren er meget rolig, og tilsynet bemærker, at langt de fleste borgere opholder sig på egen stue.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at centret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen tilkendegiver, at der er de rette kompetencer til stede til og at kerneopgaven kan leveres med en høj kvalitet. Ifølge leder er medarbejdergruppens høje faglige niveau med til at sikre, at borgerne får pleje og omsorg, svarende til deres individuelle behov.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring internt og med centrets to terapeuter, som kommer to gange ugentligt. Derudover giver det tryk, at der er en klar rolle- og ansvarsfordeling mellem sygeplejersker og assistenter, hvor sygeplejersker har ansvaret for de ustabile borgerforløb. Der arbejdes med uddelegering af ydelser, hvilket assistenterne oplever positivt ift. at opnå flere fagkompetencer.</p> <p>Der afholdes teammøder hver anden måned, hvor medarbejderne blandt andet deler viden, når et kursus er gennemført. Eksempelvis skal sygeplejerskerne fremlægge fra et netop overstået kursus omhandlende psykiatri. Medarbejderne oplever generelt en stigning i kompleksiteten ved borgere med misbrugs- og psykiatriske problemstillinger, og de efterspørger mere viden inden for de to områder. Det tværfaglige samarbejde er i de fleste tilfælde velfungerende, og medarbejderne kan redegøre for de mange samarbejdspartnere de samarbejder med, når borgernes forløb skal koordineres. Eksempelvis er der et tæt samarbejde med kommunens netværksmedarbejder, som oftest hjælper de borgere, der har et sparsomt netværk.</p>

	<p>Medarbejderne har mulighed for løbende kompetenceudvikling, og de deltager ofte i kommunens kompetencegivende kurser. Medarbejderne savner et fagligt forum med plads til supervision, hvor der kan følges op på meget komplekse og udfordrende borgersager.</p> <p>Leder har i starten af året afholdt MUS, og medarbejderne tilbydes trivselssamtaler i løbet af efteråret.</p>
--	--

2.4 VURDERING

I tilsynene i Thisted Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere • Alle elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er mange mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er omfattende mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne

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.