



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscenter
Friplejehjemmet Sct. Kjeldsgården

Uanmeldt tilsyn - Maj 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 friplejehjemmet.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



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 friplejehjemmet og tilsynet

Adresse: Fripleshjemmet Sct. Kjeldsgården, Asmild Dal 1, 8800 Viborg

Forstander: Pia Østergaard

Antal boliger: 54 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 1. maj 2024, kl. 08.15 - 12.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Forstander
- Afdelingsleder
- Tre medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer, og havde små dialoger med borgere og medarbejdere undervejs i tilsynet.

Tilsynet blev afrundet med forstander og afdelingsleder, der fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende: Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges i samarbejde med forstander, der varetager ledelsen af friplejehjemmet, understøttet af to afdelingsledere, der er tilknyttede hver deres etage. Forstander oplyser, at Sct. Kjeldsgården, som er en del af Danske Diakonhjem, er et specialplejehjem for borgere med demenssygdomme i middel til svær grad. Forstander tilkendegiver stolthed ved et velfungerende Fripleshjem, hvor dedikerede medarbejdere medvirker til trivsel for borgere med udprægede behov for tryghed, pleje og omsorg.

Forstander oplyser om et kontinuerligt fokusområde, målrettet medarbejderens kompetencer og faglighed i forhold til at sikre kvaliteten af kerneydelserne til borgerne med udgangspunkt i arbejdsmetoden "Blomstringsuniverset," som tager afsæt i Personcentreret omsorg, og som er i tråd med Danske Diakonhjems visioner, kultur og værdisæt.

Pårørendesamarbejdet har ligeledes forstanders store bevågenhed, hvor pårørende aktivt inviteres til at deltage og at være en del af hverdagslivet på Fripleshjemmet samtidig med, at pårørendegrupper, faciliterede af medarbejdere, understøtter det at være pårørende til borgere med en demenssygdom.

Medarbejdersituationen er kendetegnet ved stabilitet, og flere medarbejdere har mange års anciennitet fra friplejehjemmet. Sygefraværet beskrives som lavt, og ingen stillinger er vakante. I den forbindelse oplyser forstander om en nylig rekrutteringsproces, hvor fem nye medarbejdere er ansat, da enkelte medarbejdere har valgt at gå på pension eller at søge nye udfordringer. Forstander bemærker, at friplejehjemmet ikke er ramt af rekrutteringsudfordringer, og forstander oplyser at have modtaget flere ansøgninger fra kvalificerede kandidater.

1.2 Opfølgning

Sidste års tilsyn gav ikke anledning til anbefalinger.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Friplejehjemmet Sct. Kjeldsgården. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Sct. Kjeldsgården er et meget velfungerende friplejehjem, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne, der alle lever med demenssygdomme.

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser og med udgangspunkt i den enkelte borgers livshistorie, interesser og døgnrytme, hvortil pårørende aktivt indgår som en vigtig ressource.

Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau for området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan de metodisk arbejder ud fra "Blomstringsuniverset" med afsæt i Personcentreret omsorg samt friplejehjemmets værdigrundlag. Medarbejderne redegør desuden kompetent for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i hverdagens praksis.

Tilsynet har givet anledning til en enkelt anbefaling inden for temaet Kompetencer og udvikling, hvor tilsynet ser et udviklingsområde ift. anvendelse af VAR-portalen, og som tilsynet vurderer kan imødekommes ved en mindre ledelsesmæssig indsats.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.2.1 Bemærkninger

Grundet borgernes dagsform har det kun været muligt for tilsynet at spørge sporadisk ind til borgernes pleje, omsorg og hverdagsliv på friplejehjemmet.

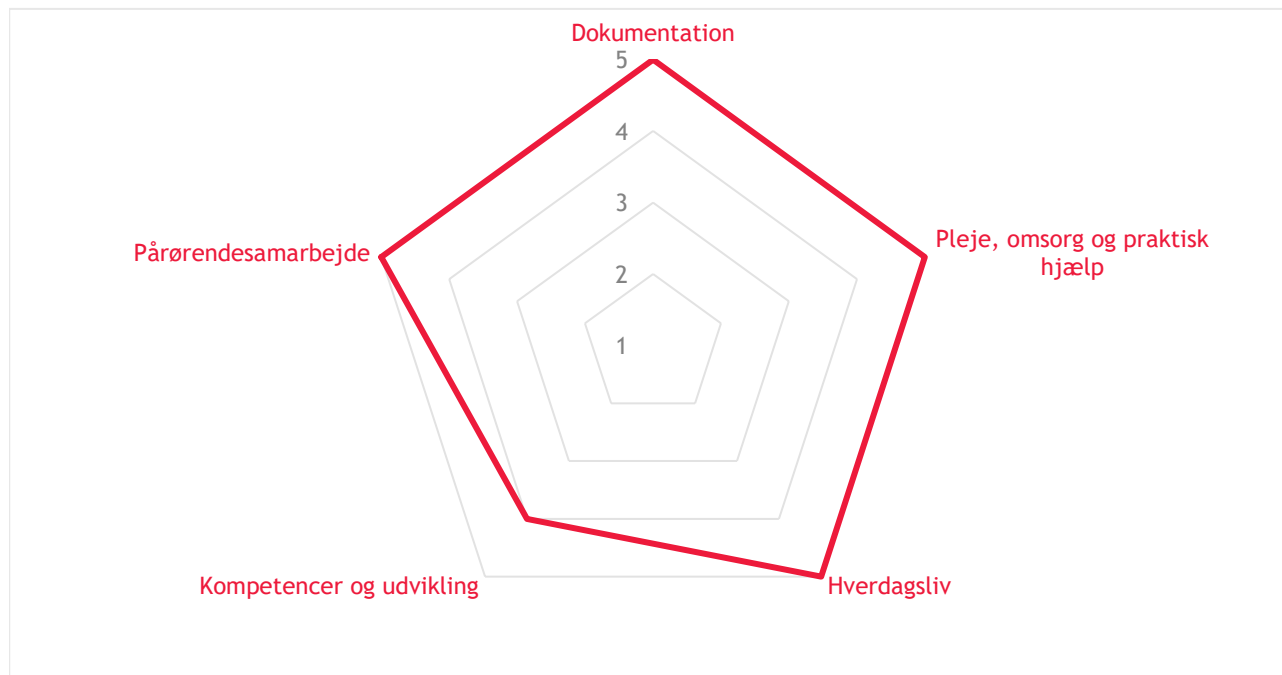
2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen en opmærksomhed på at sikre, at alle medarbejdere anvender VAR-portalen i kvalitetssikringen af deres daglige arbejde.

2.3 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.



2.4 Vurdering i forhold til temaer

2.4.1 Dokumentation

Score: 5

Vurdering:

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

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, samt en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor kontaktpersoner sikrer løbende ajourføring af borgerjournaler. Medarbejderne oplyser, at de jævnligt har planlagt tid i vagtplanen, så de har den nødvendige tid til den løbende opdatering af borgerjournalerne. Afdelingslederne udfører desuden halvårslige kvalitetstjek af den samlede borgerjournal. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en afdelingsleder.

Dokumentationen fremstår med tydelig sammenhæng, og er opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg, og medarbejdernes faglige tilgange, er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Generelle oplysninger ses ajourførte med fyldestgørende livshistorier, helbredsoplysninger, borgernes mestringsevne, ressourcer og vaner. Funktionsevne- og helbredstilstande er vurderede og opdaterede iht. borgernes aktuelle funktionsniveau og helbredssituation. Handlingsanvisninger på SUL-indsatser foreligger med handlevejledende beskrivelser og links til VAR-portalen. Hos alle tre borgere ses relevante observationsnotater, og opfølgning på faglige indsatser er dokumenteret rettidigt.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager, og som svarer til deres behov. To borgere tilkendegiver, at medarbejdere er søde og gode til at hjælpe i hverdagen. Alle tre borgere fremstår soignerede, og de virker veltilpasse.

Fripleshjemmet skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning, fast tilknyttede medarbejdere i hver gruppe, overlap mellem vagtlag og koordinerende morgenmøder, hvor medarbejderne orienterer sig i observationsnotater og evt. afvigelser vedr. borgerne. De faste teams omkring borgerne sikrer et indgående borgerkendskab, hvor medarbejderne hurtigt kan handle på selv små afvigelser hos borgerne, som de ikke nødvendigvis selv formår at udtrykke. Opgaver hos borgerne fordeles ud fra relationer og kompetencer, og medarbejderne redegør for fleksibilitet og omstillingsparathed, ligesom kreativitet er et vilkår ift. plejen, hvor der ofte er stor variation, alt efter borgernes dagsform og døgnrytme. Medarbejderne redegør for faglige overvejelser i relation til tilgange ifm. plejeopgaver, som tager afsæt i "Blomstringsuniverset," hvor borgerens livshistorie inddrages, og hvor sang ofte benyttes under en plejesituation for at skabe tryghed og genkendelighed for borgeren.

Opsamling på medarbejdernes observationer og faglige indsatser sker ved daglige middagsmøder, hvor afdelingsleder er deltagende, og bistår med faglig sparring, og medarbejderne supplerer, at afdelingsledere og forstander, alle er sygeplejersker, generelt er nærværende og tæt på i dagligdagen, ligesom de har et stort borgerkendskab. Den helhedsorienterede borgerindsats sikres desuden ved ugentlige besøg af plejecenterlægen samt relevante samarbejdspartnere, såsom terapeuter og til tider gerontopsykiatrien.

Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og et rehabiliterende sigte, hvor borgernes ressourcer inddrages i den daglige ADL og ved mobilisering, ligesom borgerne involveres i hverdagens små gøremål, alt efter deres formåen og interesse. Medarbejderne redegør desuden om relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggende indsatser, hvor de løbende er opmærksomme på forandringer ift. borgernes almene tilstande, ernærings- og væskeindtag, ligesom de ved rette hjælpemidler forebygger tryksår.

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

2.4.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, både hvad angår aktiviteter, måltider og døgnrytme. En borger, der altid har været meget aktiv, oplyser at værdsætte de mange gåture i den nærliggende skov samt den omkringliggende store have. En anden borger oplyser om et nært fællesskab med bofæller, og borgeren værdsætter den ugentlige "mandeklub". En borger i fællesrummet, med lakerede negle, fortæller med et smil på læben at have lokket en medarbejder til at om-lakere hendes negle efter middagsmåltidet.

Medarbejderne redegør for, hvordan meningsfulde aktiviteter har betydning for borgerens identitet og livskvalitet. Aktiviteterne, som organiseres af friplejehjemmets aktivitetsmedarbejdere, finder ofte sted om formiddagen, hvor borgerne har mest overskud og de er af kortere varighed, så borgerne ikke bliver overstimulerede. Medarbejderne oplyser om aktiviteter, såsom dans, tennis, herre- og dameklub, og derudover har friplejehjemmet et værksted, hvor flere af borgerne dagligt "går på arbejde". Den store

omkringliggende have indbyder ligeledes til flere aktiviteter, og borgerne har mulighed for at få deres eget højbed, som de evt. kan passe sammen med en pårørende for at opretholde fælles interesser. Derudover redegør medarbejderne for, at der ofte opstår spontane stjernestunder med borgerne, fx en gåtur, fællessang eller en tur ud i det blå med friplejehjemmets bus, alt efter borgernes dagsform.

Borgerne er meget tilfredse med maden og måltidernes kvalitet, som for de fleste borgere indtages i fællesskøkkenet. Medarbejderne redegør for deres rolle som måltidsværter, hvor borgernes individuelle behov for understøttelse og evt. skærmning fra stimuli tilgodeses, ligesom en fast bordplan understøtter borgerdynamikken og det sociale fællesskab. Derudover redegør medarbejderne for faglige observationer under måltidet, såsom ernærings- og væskeindtag, ændringer i funktionsniveau og dysfagi. Medarbejderne supplerer med, at de har et tæt samarbejde med køkkenet ved behov for særlige ernæringsindsatser.

Borgerne giver udtryk for en god omgangstone på friplejehjemmet, og at medarbejderne altid er søde og hjælpsomme.

Medarbejderne redegør for deres kommunikation og adfærd, som tager udgangspunkt i friplejehjemmets værdigrundlag, og som er præget af en respektfuld og anerkendende tilgang med udgangspunkt i det enkelte menneskes ønsker og selvbestemmelse. Medarbejderne redegør for deres opmærksomhed på at forebygge omsorgstræthed og forråelse gennem kollegial omsorg og en åben og tillidsfuld kultur, hvor det er tilladt at sige til og fra over for opgaver, hvis der er behov for en pause, eller hvis overskuddet til opgaven mangler på dagen. Derudover tilkendegiver medarbejderne, at såfremt uhenigtsmæssig adfærd eller kommunikation opleves, ville de drøfte dette med hinanden eller ledelsen.

Tilsynet bemærker et levende friplejehjem, hvor flere borgere, i små grupper, deltager i forskellige aktiviteter eller er på gåtur i haven med en medarbejder. Derudover observerer tilsynet medarbejdernes tilgange, kommunikation og adfærd i samspillet med borgerne, der mødes respektfuldt, anerkendende med smil og let berøring, hvilket borgerne gengælder.

2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

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

Ledelse og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer til målgruppens behov. Medarbejdergruppen består af ca. 65 medarbejdere, hvoraf fire er sygeplejersker, heraf forstander og de to afdelingsledere, samt SOSU- medarbejdere med en ligelig fordeling af social- og sundhedshjælpere og -assistenter, pædagoger, pedeller og køkken- og rengøringsmedarbejdere. Herudover er et fast vikarkorps tilknyttet, hvor vikarerne er grundigt introducerede til borgerne og borgeropgaver. Ledelsen arbejder målrettet med medarbejdernes kompetenceudvikling og vidensdeling, bl.a. via praksisnære læringsforløb, kurser og undervisning, fx i relation til Parkinson og smertebehandling. Derudover via mono- og tværfaglige møder, hvor hver af de fem grupper afholder kvartalsvise møder med borgergennemgang ud fra en fast metodisk struktur samt "blomstringsmøder," som afholdes ad hoc, alt efter behov.

Nye medarbejdere introduceres efter et fast introduktionsprogram, hvor de bl.a. undervises af friplejehjemmets "blomstringsfacilitatorer", og hvor de grundigt introduceres til Nexus, og derudover deltager de i friplejehjemmets egne fælles kurser på tværs af landets friplejehjem.

Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling, og de oplyser om løbende tværfaglig sparring, faggrupperne i mellem, praksisnær oplæring og undervisning fra afdelingslederne, ligesom gruppemøder med borgergennemgang ud fra en fast

struktur fremhæves som fagligt udbytterige og udviklende. Medarbejderne oplyser om løbende MUS-samtaler, og de anerkender ligeledes ledelsen for deres synlighed i hverdagen, hvor de tilbyder sparring og understøtter medarbejderne ved komplekse borgerforløb. Eksterne samarbejdspartnere, fx plejecenterlægen, underviser i relevante faglige emner, og gerontopsykiatrien er tætte sparringspartnere, særligt ved medicinsk behandling. Medarbejderne reflekterer over anvendelse af VAR-portalen, og to medarbejdere tilkendegiver, at portalen ikke benyttes, hvilket er videreformidlet til ledelsen. Medarbejdertrivslen beskrives af medarbejderne som god med høj grad af psykologisk tryghed både i medarbejdergruppen og ved ledelsen, hvor friplejehjemmets værdisæt er fremtrædende i samarbejdet, kommunikation og adfærd.

2.4.5 Pårørendesamarbejde

Score: 5

Vurdering:

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

Forstander og medarbejdere redegør enstemmigt for et velfungerende pårørendesamarbejde, som i de flestes tilfælde starter allerede inden indflytning, hvor interesserede i en bolig på friplejehjemmet inviteres til samtale og rundvisning.

Kort efter indflytning inviteres de pårørende med til en indflytningssamtale, hvor gensidige forventninger afstemmes, og aftaler med de pårørende vedr. informationsniveau dokumenteres i Nexus. Pårørende anerkendes som en meget vigtig ressource og samarbejdspartner, hvortil de inviteres og medinddrages i hverdagslivet samt ved aktiviteter på friplejehjemmet.

Pårørendegrupper er ligeledes et fremhævet tilbud, hvor to grupper, henholdsvis ægtefæller og børn til borgere med demens, har mulighed for at møde ligestillede og at udveksle følelser og erfaringer. Medarbejderne er deltagende i grupperne, hvor dagsordenen ofte er præget af de pårørendes ønsker og behov for drøftelse og derudover forskellige temaer, som kan understøtte de pårørende i det at være pårørende til et menneske med en demenssygdom.

Medarbejderne redegør desuden for, at de løbende inviterer de pårørende til dialog og opfølgende møder, hvis de bemærker et behov herfor, ligesom de er opmærksomme på at møde pårørende med smil, en venlig hilsen og tilbud om en kop kaffe.

Tilsynet bemærker ved rundgang på friplejehjemmet imødekomende og smilende medarbejdere.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Viborg 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.