



Tilsynsrapport Silkeborg Kommune

Sundhed og omsorg
Fårvang Ældrecenter

Uanmeldt tilsyn
September 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 ældrecenteret.

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 ældrecentret og tilsynet

Navn og adresse: Fårvang Ældrecenter, Lærkevej 19, 8882 Fårvang

Leder: Pernille Schrøder Jensen

Antal boliger: 24 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 16. september 2024, kl. 08.00 -14.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre medarbejdere
- Tre borgere
- To pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder, der fik en tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Manager Line Anker Hansen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med ældrecentrets kostfaglige medarbejder, der telefonisk orienterer leder om tilsynets tilstedeværelse, hvorefter tilsynsførende foretager interviews med borgerne. Leder tilstøder tilsynet efter kort tid, og oplyser om et velfungerende ældrecenter med tæt tilknytning til lokalsamfundet og en fleksibel og stabil medarbejdergruppe, som, ligesom leder, har været tilknyttet i flere år. Normalt varetager leder udelukkende ledelsen af Fårvang Ældrecenter, men hun er for nyligt tilknyttet et andet plejecenter i kommunen på ubestemt tid, hvorfor leder aktuelt er i færd med at koordinere og afdække behovet for sin tilstedeværelse på de to steder. Forud for dette har leder igennem ti måneder haft delt ledelse, grundet understøttelse af det andet plejecenter i kommunen, hvilket leder fremhæver har medført mindre synlig ledelse på Fårvang end ønsket, hvorfor leder i denne omgang har været i dialog med medarbejderne ift. at sikre de mest hensigtsmæssige rammer og understøttelse undervejs. Dette har bl.a. medført udarbejdelse af klare procedurer, som medarbejderne handler ud fra i forbindelse med sygemeldinger.

Af fokusområder fremhæves et kontinuerligt arbejde med at sikre rette fordeling af medarbejderkompetencer og ressourcer ift. borgernes behov, og ny fordelingstavle er implementeret forud for sommerferien mhp. at synliggøre medarbejderressourcer samt faste opgaver og ansvarsområder, som skal varetages, herunder sundhedsfaglige opgaver og medicinadministration. Leder oplever fordelingstavlen som et positivt arbejdsredskab, der har bidraget til øget overblik i dagligdagen.

Af udfordringer beskrives en stigende kompleksitet i målgruppens behov i forhold til kognitive og psykiatriske problemstillinger, hvortil brugen af eksterne samarbejdspartnere, bl.a. kommunens socialafdeling og demenskonsulent har været nødvendigt for at sikre faglig sparring og rette kompetencer til opgaverne. Borgerrelaterede drøftelser har tidligere været foretaget ifm. personalemøder og på daglige tavlemøder, men leder tilkendegiver, at den øgede kompleksitet kalder på implementering af borgerkonferencer, hvilket opstartes i oktober i samarbejde med kommunens demenskonsulent. Ældrecentrets sygeplejerske har, forud for første borgerkonference, udarbejdet materiale ift. relevante teorier og metoder, herunder Tom Kitwoods "Blomsten", som medarbejderne skal forbedre sig på.

Ældrecentret havde i starten af året et planlagt ældretilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed, som, ifølge leder, var en meget positiv og lærerig dag, der forløb uden anmærkninger.

Der er ingen vakante stillinger, og sygefraværet er, ifølge leder, meget lavt. Aktuelt er én medarbejder langtidssygemeldt, men leder forventer snarest tilbagevenden. Sygdom og fravær dækkes af ældrecentrets eget afløserkorps, som består af både ufaglærte og faglærte medarbejdere, herunder social- og sundhedsassistenter, der har været tilknyttet i lang tid, og som har et godt kendskab til borgerne.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Silkeborg Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Fårvang Ældrecenter. 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 Fårvang Ældrecenter er et velfungerende ældrecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgere og pårørende. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne arbejder opmærksomt med at sikre borgerne et indholdsrigt og meningsfuldt hverdagsliv på borgernes præmisser, hvilket sker i tæt samarbejde med lokalsamfundet og Venneforeningen. Borgerne oplever en omsorgsfuld og anerkendende kommunikation og adfærd fra medarbejderne, og det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne anvender en respektfuld og individuel tilpasset kommunikation i samspillet med borgerne.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Silkeborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med et rehabiliterende sigte, mens tilsynet vurderer, at sundhedsfremme og forebyggelse ikke systematisk indgår i leveringen af kerneopgaven, grundet identificerede mangler, relaterede til dokumentation og opfølgning på faglige indsatser, herunder forværringsnotater. Derudover vurderer tilsynet, at systematisk anvendelse af triage og det faglige refleksionsniveau, herunder anvendelse af teorier og metoder i borgerrelaterede drøftelser, udgør udviklingsområder.

Tilsynet har givet anledning til seks anbefalinger inden for dokumentation, kerneopgaven, mad og måltider samt kompetencer, hvoraf anbefalingen vedrørende dokumentationen er udfoldet i fire underpunkter. Det er tilsynets vurdering, at anbefalinger vedrørende dokumentation og kerneopgaven kan indfries ved en målrettet og vedvarende ledelsesmæssig indsats i samarbejde med medarbejderne, mens anbefaling vedrørende mad og måltider kan indfries gennem en mindre ledelsesmæssig indsats i samarbejde med medarbejderne. Dertil finder tilsynet, at anbefaling vedrørende kompetencer kan afhjælpes igennem den allerede planlagte indsats ift. implementering af borgerkonferencer.

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: 4

Vurdering:

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

Dokumentationen er for tre borgere gennemgået sammen med en social- og sundhedsassistent, der oplyser om en klar rolle- og ansvarsfordeling i arbejdet med dokumentationen, hvor borgernes kontaktpersoner, i samarbejde med sygeplejersken, har det overordnede ansvar for løbende opfølgning og revidering af journalerne. Årlig kvalitets sikring gennemføres, jf. kommunens retningslinjer, og derudover opdateres dokumentationen i forbindelse med ændringer i borgernes helhedssituation.

Medarbejderne oplever, at dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis gennem kørelister og planlægning af opgaver i Nexus' kalenderfunktion, hvilket medarbejderne fremhæver understøtter rettidig levering af ydelser, fx vægt- og blodtryksmålinger.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende udfyldt, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende i døgnrytmeplaner med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. I to tilfælde bemærkes dog sparsomme beskrivelser af borgernes behov for hjælp til bad, mens "særlige opmærksomheder" i et tilfælde mangler opdatering, svarende til borgerens aktuelle situation.

Generelle oplysninger er udfyldt med fyldestgørende beskrivelser af borgernes mestringsevne, vaner og ressourcer. Livshistorier er ligeledes fyldestgørende beskrevet,

fraset ét tilfælde, hvor der for seks måneder siden er beskrevet, at livshistorien afventes på mail.

Funktionsevnetilstande er vurderede og opdaterede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau, og tilsynet bemærker konsekvent benyttelse af relevante opfølgningsdatoer.

Helbredsoplysninger og helbredstilstande er overvejende opdaterede, svarende til borgernes samlede helbredssituation, og helbredstilstande er vurderede ift. aktuel eller potentiel problemstilling samt beskrevet med behandlingsansvarlig læge og borgernes samtykke til behandlingen. I to tilfælde mangler hhv. ”Problemer med cirkulation” og ”Problemer med fødeindtag” opdatering, svarende til den aktuelle indsats. Handleanvisninger på SUL-ydelser er tilknyttede, og fremstår med fyldestgørende beskrivelser, fraset i ét tilfælde vedrørende kompressionsstrømper.

Observationsnotater er ikke konsekvent relaterede til relevante tilstande, og tilsynet finder hos alle tre borgere manglende opfølgning på observationer, herunder forværringsnotater vedrørende en borgers rødme i lysken samt en anden borgers klager over ubehag ved overekstremiteterne, hvor medarbejderne har lagt op til eventuel lægekontakt. Dertil finder tilsynet manglende levering af vægtmåling for én måned hos en borger, hvor der måneden forinden har været væggtab på 1,3 kg., uden at medarbejderne har udarbejdet EVS, som beskrevet i helbredstilstanden.

Dokumentationen er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog.

2.3.2 Pleje og støtte

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever at modtage pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de er alle meget tilfredse med medarbejderne måde at hjælpe dem på, og hjælpen beskrives at være præget af omsorg og respekt. To borgere fremhæver, at deres ønsker ift. døgnrytme respekteres af medarbejderne, hvor den ene borger bl.a. hjælpes med bad om aftenen, grundet ønske herom.

Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, hvilket sker gennem kontaktpersonsordning, orientering i dokumentationen samt fælles indmøde med overlap fra nattevagten, hvor særlige opmærksomheder og observationer videregives. Derefter fordeles dagens opgaver og medarbejderressourcer på fordelingstavle med blik for triagerede borgere, kompetencer og relationer, hvortil medarbejderne fremhæver, at social- og sundhedsassistenter eller sygeplejerske planlægges ved borgere med enten gul eller rød triagering for at sikre den helhedsorienterede indsats og rette kompetencer til opgaverne. Sundhedsfaglige opgaver koordineres mellem social- og sundhedsassistenter samt ældrecentrets sygeplejerske, der ligeledes indgår i helhedsplejen. Medarbejderne fremhæver et velfungerende tværfagligt samarbejde, hvor de trækker på hinandens erfaringer og relationer til borgerne, bl.a. i forbindelse med scene- og perspektivskifte ved borgere med kognitive eller psykiatriske problemstillinger.

Medarbejderne arbejder dagligt med rehabilitering gennem understøttende og motiverende tilgange, hvor almindelige dagligdags gøremål tilrettelægges, så borgerne i videst mulige udstrækning selv kan udføre opgaverne, fx tandbørstning og personlig pleje. Medarbejderne fremhæver opmærksomhed på dagligt at vurdere borgernes ressourcer ift. opgaverne, fordelt over døgnet, hvortil de beskriver at prioritere den rehabiliterende tilgang højt, da de oplever, at den bidrager til øget velvære for borgerne.

Medarbejderne kan beskrive, hvordan de i dagligdagen er opmærksomme på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, herunder mobilisering, korrekt hygiejne samt væske. Derudover opleves daglige tavlemøder som en del af den forebyggende indsats,

idet ændringer i borgernes tilstand og generelle observationer drøftes, og medarbejderne kan give eksempler på årsager til ændringer i triage, fx UVI, fald og andre observationer, der adskiller sig fra den habituelle adfærd hos borgerne. Tilsynet bemærker dog samtidigt, at der på triagetavlen hos flere borgere er beskrevet fokusområder, fx "obs. UVI" eller "obs. gulligt sekret", hvor borgerne samtidigt er triagerede grønne, ligesom der i dokumentationsgennemgangen findes forværringsnotater vedrørende ændringer i borgernes tilstand, som på tidspunktet ikke har udløst en ændring i triage. Dette er drøftet med medarbejderne, der reflekterer over - og tilkendegiver - at der ikke er en entydig retning ift., hvornår borgerne triageres. Tilsynets fund vedrørende triage og medarbejdernes udsagn er ligeledes drøftet med leder, der tilkendegiver, at det udgør et udviklingsområde.

Tilsynet vurderer, at sundhedsfremmende og forebyggende indsatser kun til dels leveres i praksis, idet faglige indsatser og observationer i flere tilfælde mangler opfølgning, bl.a. vedrørende en borgers vægttab, hudproblemer og ubehag, hvortil medarbejderne ikke tydeligt kan redegøre for indsatser.

Tilsynet observerer borgere, der er velsoignerede, svarende til egne ønsker og vaner, og som er hjulpet med personlige hjælpemidler, herunder høreapparat og briller.

Til grund for vurderingen tillægges det endvidere betydning, at tilsynet observerer en medarbejder med armbåndsur, hvilket er videreformidlet til leder.

2.3.3 Praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp, og de oplever, at rengøring og øvrig praktisk støtte udføres med udgangspunkt i deres ønsker og vaner. Borgerne anerkender medarbejderne for at være lydhøre og at spørge ind til deres daglige behov ift. tøjvask, hvortil de udtrykker selv at hjælpe med bl.a. at hænge tøj op og at lægge det sammen.

Den faste rengøring varetages af ældrecentrets rengøringsassistent, mens medarbejderne har ansvar for den daglige soignering i borgernes lejligheder, på fællesarealer samt for tøjvask. Medarbejderne redegør for planlægning af den praktiske hjælp, hvor tøjvask planlægges på kørelister, og derudover foretages, når der observeres behov for det. Medarbejderne beskriver, hvordan de i videst muligt omfang tager hensyn til borgernes ønsker i leveringen af de praktiske ydelser, og at sørge for at inddrage borgerne på deres præmisser og med blik for borgernes ressourcer, fordelt over døgnet, og at flere borgere hjælper med vasketøj og aftørring af borde.

Medarbejderne kan med eksempler redegøre for hygiejniske indsatser og principper, som indgår i overvejelser af levering af praktiske opgaver, og tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard på fællesarealer, i borgernes boliger og vedrørende borgernes hjælpemidler.

2.3.4 Mad og måltider

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet, og de fremhæver hyggelige måltider i dagligstuen med socialt samvær, hvor der sommetider synges sange. Borgerne oplever lydhøre medarbejdere, og de fremhæver særligt positivt ældrecentrets kostfaglige medarbejder for at spørge ind til ønsker ift. menuen.

Medarbejderne har fokus på at sikre rammerne for "det gode måltid" gennem rolige omgivelser og en hensigtsmæssig bordplan, der tager højde for borgernes indbyrdes relationer og behov for socialt samvær. En medarbejder deltager ved hvert bord med pædagogiske måltider for at sikre det sociale aspekt og for at understøtte samt foretage faglige observationer ift. funktionsniveau, behov for hjælpemidler og appetit. Medarbejderne fremhæver dertil variation vedrørende borgernes funktionsniveau i løbet af døgnet, hvortil borgerne, grundet udtrætning, kan have behov for andre konsistenser, hvilket koordineres og evalueres i samarbejde med ældrecentrets kostfaglige medarbejder. Borgernes individuelle ernæringsbehov følges op i samarbejde med en sygeplejerske, huslægen samt kommunens diætist og ergoterapeut, hvis der bl.a. observeres tegn på fejlsvækkelse. Medarbejderne kan beskrive kommunens retningslinjer vedrørende ernæringsindsatsen samt interval for vejning, hvor borgerne som udgangspunkt tilbydes månedlig vægtmåling og derudover ifm. ændringer i helbredssituation, vægttab og nedsat appetit.

Tilsynet observerer en hjemlig stemning under dagens frokost, hvor medarbejdere deltager med pædagogiske måltider ved hvert bord. Tilsynet observerer, at borgernes ernæringsindsatser i alle tre tilfælde er velbeskrevet i dokumentationen. Til grund for vurderingen tillægges det dog betydning, at der i et tilfælde ikke er fulgt op på en borgers utilsigtede vægttab, herunder at der ikke er udført EVS, jf. en beskrivelse i helbredstilstanden, ligesom der mangler vægtmåling for den efterfølgende måned.

2.3.5 Kommunikation

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever en anerkendende og omsorgsfuld kommunikation og adfærd fra medarbejderne, og de fremhæver en god omgangstone.

Medarbejderne redegør for en individuel tilpasset tilgang til borgerne, som praktiseres i hverdagen med respekt for borgernes levede liv, ønsker og dagsform, bl.a. ift. anvendelse af særlig jargon og humor. Dertil redegør medarbejderne for opmærksomhed på at tilpasse kommunikationen efter borgernes kognitive formåen, hvor de ved borgere med kognitive svækkelser i højere grad benytter sig af nonverbal kommunikation samt kort og præcis guidning. Medarbejderne fremhæver en omgangstone, der også er præget af anerkendelse og respekt, og de redegør for indbyrdes tillid til at italesætte, hvis der opleves uhensigtsmæssig kollegial adfærd eller kommunikation. Ifølge medarbejderne forebygges omsorgstræthed gennem omrokering i fordelingsplanen samt en kultur, der er præget af høj psykologisk tryghed, hvor det er legalt at sige til og fra over for en opgave, såfremt overskuddet på dagen mangler.

Leder fremhæver et godt arbejdsmiljø og en kultur blandt medarbejderne, som er præget af kollegial omsorg, tryghed og en åben dialog. Leder prioriterer synlig og tydelig ledelse, og redegør i den forbindelse for løbende opmærksomhed på medarbejdernes kommunikation og adfærd, som leder oplever særdeles respektfuld. Tegn på omsorgstræthed eller forråelse er ikke oplevet, og leder tilskriver dette stor opmærksomhed på at foretage omrokeringer samt en positiv feedback-kultur.

Tilsynet observerer medarbejdere, der anvender en omsorgsfuld og individuel tilpasset kommunikation og adfærd over for borgerne med tydelig tilpasning af bl.a. fysisk berøring, afhængig af borgernes ønsker.

2.3.6 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de har indflydelse og selvbestemmelse i forhold til aktiviteter og bevægelse. Borgerne fremhæver et tilpas niveau af aktiviteter, hvor de deltager i bl.a. banko, stolegymnastik og kreative sysler. En borger fremhæver derudover den faste træning med fysioterapeut som meningsfuld, hvortil borgeren positivt kan mærke bedring ift. funktionsniveau.

Medarbejderne redegør for ældrecentrets organisering af aktiviteter, som primært varetages af en medarbejder i flexjob, og som tre dage ugentligt arrangerer aktiviteter, herunder stolegymnastik, kortspil og sang. Dertil understøttes aktivitetsudbuddet af et tæt samarbejde med elever og Venneforeningen, som bl.a. afholder banko og tager på udflugter i ældrecentrets bus. En gang om måneden får ældrecentret desuden besøg af lokale dagplejemødre fra Fårvang, hvilket medarbejderne oplever bidrager til stor glæde hos flere borgere. Medarbejderne redegør for opmærksomhed på, at borgerne løbende adspørges om specifikke ønsker til aktiviteter, ligesom spontane øjeblikke gribes til stjernestunder og en-til-en tid i dagligdagen, fx huskespil, en kop kaffe eller wellness og massage.

Medarbejderne fremhæver deres opmærksomhed på, at borgerne tilbydes et aktivt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv vedrørende aktiviteter og træning, og de redegør for et målrettet arbejde med inddragelse af borgernes ressourcer i den daglige ADL, så funktionsniveauet opretholdes længst muligt. I relevante tilfælde henvises borgerne til vedligeholdende træning ved fysioterapeut, som en gang ugentligt ligeledes deltager på tavlemøder mhp. faglig sparring, vurdering af træningspotentiale og evaluering af træningsindsatser.

Tilsynet observerer et aktivt miljø på fællesarealerne, hvor flere borgere i løbet af formiddagen opholder sig i samvær med medarbejderne. På tilsynsdagen observeres et besøg af Venneforeningen, som i de enkelte enheder spiller kort med borgerne, mens der gøres klar til den fælles eftermiddagskaffe i dagligstuen.

2.3.7 Kompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

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

Leder redegør for en kompetent og erfaren medarbejdergruppe, som har rette faglige kompetencer til at imødekomme målgruppens behov, trods den øgede kompleksitet i flere borgerforløb. Leder tilkendegiver en høj sundhedsfaglig bemanding, hvor også aften- og weekendvagter dækkes med faste social- og sundhedsassistenter. Derudover fremhæves et velfungerende samarbejde med eksterne samarbejdspartnere, herunder demenskonsulenter og gerontopsykiatrien, som inddrages ved behov for faglig sparring og borgerrettet kompetenceudvikling. Medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat, og består af en sygeplejerske, otte social- og sundhedsassistenter samt flere social- og sundhedshjælpere, og derudover et fast afløserkorps, der dækker vagter i forbindelse med sygdom og ferieafvikling.

MUS-samtaler afholdes efter fast systematik, og leder redegør for et vedvarende fokus på kompetenceudvikling gennem praksisnær sparring og sidemandsoplæring ved sygeplejersken samt tilbud om relevante kurser og undervisning, bl.a. ved huslægen, som underviser på faste social- og sundhedsassistentmøder. Sygeplejersken er uddannet i borgernær sygepleje, og påbegynder snart klinisk vejlederuddannelse, og derudover har flere medarbejdere på tværs af vagtlag deltaget på kursus ift. Personcentreret omsorg,

læring og implementering ift. demens. Medarbejderne modtager desuden løbende side-mandsundervisning og sparring ift. Nexus af kommunens dokumentationsansvarlige medarbejdere. Medarbejderne har aktuelt mulighed for faglig sparring og vidensdeling omkring borgerne igennem daglige tavlemøder og personalemøder.

Nye medarbejdere introduceres via et fast introduktionsprogram, udarbejdet af leder, med fokus på følgeskab og borgerspecifik oplæring. Ifølge leder prioriteres et individuelt tilrettelagt introduktionsprogram, som tager højde for erfaring og kompetencer, for at sikre en tryk og grundig oplæring. Dertil er der en særskilt introduktion til ufaglærte for at sikre, at de er tilstrækkelig klædt på til opgaverne, fx ift. hygiejne, kommunikation og dokumentation.

Medarbejderne oplever at være godt klædt på til opgaverne, hvilket de tilskriver gode muligheder for faglig sparring i dagligdagen samt et stort ledelsesmæssigt fokus på at inddrage eksterne samarbejdspartnere ved problemstillinger, hvor medarbejderne oplever sig udfordrede, fx ift. pædagogiske tilgange og udadreagerende adfærd. Medarbejderne anerkender et stort fokus på kompetenceafklaring, oplæring og uddelegering, som, ifølge medarbejderne, bidrager til øget ansvarsfølelse og engagement i dagligdagen samt tilfredsstillende rammer for praksisnær kompetenceudvikling. Dertil fremhæves daglige tavlemøder, stuegang og undervisning fra huslægen, fx i UVI og KOL, som fagligt berigende. Medarbejderne efterspørger dog - uden at kunne komme det nærmere - i varierende grad et større fokus på kompetenceudvikling i form af kurser, hvilket er videregivet til leder, der vil følge op.

Medarbejderne oplyser, at de holder deres faglige viden ajour igennem tvær- og monofaglige mødefora med plads til vidensdeling, herunder SSA- og personalemøder, ligesom kliniske retningslinjer og procedurer fra VAR fremsøges ved tvivlsspørgsmål. Medarbejderne arbejder opmærksomt med at sikre opfølgning på ufaglærtes arbejdsopgaver, og de oplever kompetente afløsere, der er godt klædt på til opgaverne, og som henvender sig ved tvivlsspørgsmål.

Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at medarbejderne under interviewet kun i varierende grad kan redegøre for anvendelse af teorier og metoder i praksis, bl.a. i relation til triage samt "blomsten", som tilsynet bemærker, hænger synligt i mødelokalet. Tilsynet anerkender dog, at borgerkonferencer aktuelt er under forestående implementering med fokus på gennemgang ud fra principperne i Personcentreret omsorg, hvilket tilsynet vurderer, vil bidrage positivt til det faglige refleksionsniveau.

2.3.8 Pårørendesamarbejde

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever, at deres pårørende er velkomne på ældrecentret, og de beskriver et velfungerende samarbejde mellem medarbejderne og deres pårørende. De pårørende, som tilsynet har talt med, fremhæver et særdeles velfungerende samarbejde med leder såvel som medarbejdere, som er præget af lydhørhed, anerkendelse og imødekommenhed. De pårørende fremhæver et tilpas informationsniveau, hvortil en pårørende beskriver, at bekymringer oftest tages i opløbet, hvilket tilskrives medarbejdernes proaktive tilgang. De pårørende har deltaget i indflytningsamtale, hvilket opleves positivt og informativt.

Leder såvel som medarbejdere oplever et velfungerende samarbejde med borgernes pårørende, der inviteres til at indgå i hverdagslivet i det omfang, de ønsker. Medarbejderne redegør for, hvordan de samarbejder med de pårørende om at sikre en god hverdag for borgerne gennem tæt dialog om praktiske forhold, livshistorie, vaner og behov, som har betydning for borgerne i dagligdagen. En imødekommende og respektfuld tilgang vægtes i mødet med de pårørende, og medarbejderne fremhæver, at relationen

og rammerne for det gode samarbejde søges etableret allerede ved indflytningen gennem en nysgerrig tilgang til de pårørendes perspektiver og borgerens levede liv. Indflytningssamtale og eventuelt hjemmebesøg foretages af borgernes kontaktperson, leder og sygeplejerske med fokus på relationsdannelse, forventningsafstemning og afklaring af praktiske forhold, og derudover arrangeres møder ad hoc.

Ældrecentret har ikke et bruger-/pårørenderåd, hvilket leder ej heller oplever et behov for, grundet ældrecentrets mindre størrelse og den tætte daglige kontakt. Leder redegør for en proaktiv og opsøgende tilgang til pårørendesamarbejdet, hvor hun ligeledes oplever pårørende, der henvender sig med småt og stort, og som indgår som en aktiv del af borgernes hverdagsliv ifm. arrangementer og fællesspisning. Henvendelser fra pårørende håndteres med tæt dialog, og leder fremhæver, at der ikke er modtaget klager, men såfremt de kommer, vil de blive fulgt op med dialog og møder efter pårørendes og borgerens behov.

2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere en målrettet og vedvarende indsats på dokumentationsområdet, så en opdateret dokumentation sikres inden for følgende områder:
 - At generelle oplysninger ajourføres med beskrivelser af borgernes helhedssituation, herunder livshistorier.
 - At døgnrytmeplaner opdateres med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for pleje og omsorg, herunder hjælpen til bad. Hertil anbefales, at "særlige opmærksomheder" opdateres i en konkret borgers døgnrytmeplan.
 - At den sundhedsfaglige dokumentation, herunder helbredstilstande og handleanvisninger opdateres, jf. gældende krav på området og kommunens retningslinjer.
 - At observationsnotater konsekvent relateres til relevante tilstande med henblik på at sikre systematisk opfølgning på faglige indsatser.
2. Tilsynet anbefaler leder at sikre levering af faglige indsatser, herunder vægtmålinger samt systematisk evaluering af forværringsnotater i omsorgssystemet.
3. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at drøfte triage og metodens anvendelse i praksis, herunder en fælles faglig retning ift., hvornår borgerne skal triages gule og røde.
4. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere en opmærksomhed på, at hygiejniske retningslinjer efterleves.
5. Tilsynet anbefaler sygeplejersken at følge op på en konkret borgers vægttab og manglende EVS.
6. Tilsynet anbefaler leder en opmærksomhed på, at medarbejderne anvender faglige teorier og metoder i drøftelserne vedrørende borgernes problemstillinger mhp. at styrke medarbejdernes faglige refleksionsniveau.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Silkeborg 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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.