

Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscenter Birkegården

Uanmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre
Januar 2021

BDO

Forord

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

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

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 den indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala forefindes sidst i rapporten

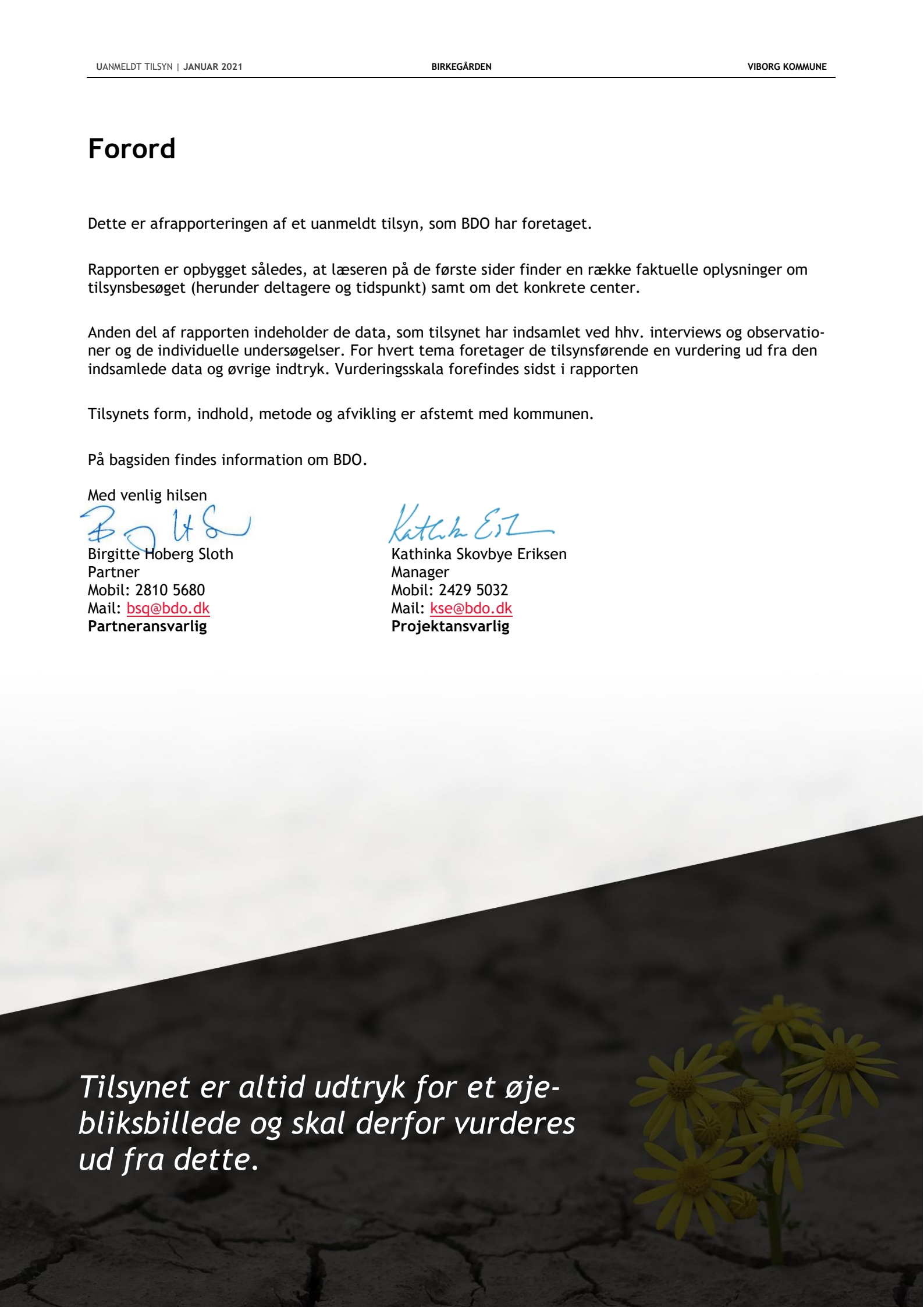
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen

Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

Kathinka Skovbye Eriksen
Manager
Mobil: 2429 5032
Mail: kse@bdo.dk
Projektansvarlig



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Birkegården, Anlægsvej 2, 7850 Stoholm
Leder: Vibeke Ebbesen
Antal pladser: 28 boliger, heraf to midlertidige
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 18. januar 2021, kl. 8.45 – 12.15
Deltagere i interviews: • Teamleder • Centersygeplejersken fra Sjørup Ældrecenter • Tre borgere • Tre medarbejdere Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til teamleder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet afvikles i samarbejde med teamleder for Birkegården og Sjørup, idet centerleder er sygemeldt. Teamleder oplyser, at centret har været ramt af COVID-19 i december, hvor både borgere og medarbejdere blev smittet, og et afsnit har været isoleret i en uge. Der er netop nu igen åbnet lidt op for adskillelsen mellem de tre afdelinger, idet alle de sidste tests har været negative. Seks af syv smittede medarbejdere er kommet tilbage i arbejde igen, og på tilsynsdagen har der for første gang i en måned været afholdt fælles morgenmøde. Teamleder, som er startet i funktionen 1. november sidste år, har siden centerleders sygemelding i december måned fået assistance fra et andet pleje- og omsorgscenters teamleder. Samtidig er Birkegårdens centersygeplejerske for nylig fratrådt efter et år i stillingen, hvorfor centret aktuelt ydes hjælp fra Sjørup Ældrecenters sygeplejerske, indtil stillingen bliver genbesat. Medarbejdersituationen er udfordret af flere vakante assistentstillinger og en langtidssygemelding, og der anvendes afløserkorps i nødvendigt omfang.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Teamleder og medarbejdere oplyser samstemmende, at det sidste år har været meget turbulent, og at dokumentationsarbejdet af flere årsager har været udfordret af, at der i faggrupperne ikke har været en fælles forståelse af ansvar og rollefordeling i relation til dokumentation.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Birkegården Pleje- og omsorgscenter. 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 samlede vurdering, at Birkegården Pleje- og omsorgscenter, efter en svær tid med COVID-19 smitte og medarbejderturbulens, er ved at reetablere sig som et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er stor opmærksomhed på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at Birkegården lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med stor borgertilfredshed og god faglig kvalitet.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at opkvalificering af dokumentationen er et påtrængende udviklingsområde, som vil kræve et skærpet og målrettet ledelsesmæssigt fokus.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

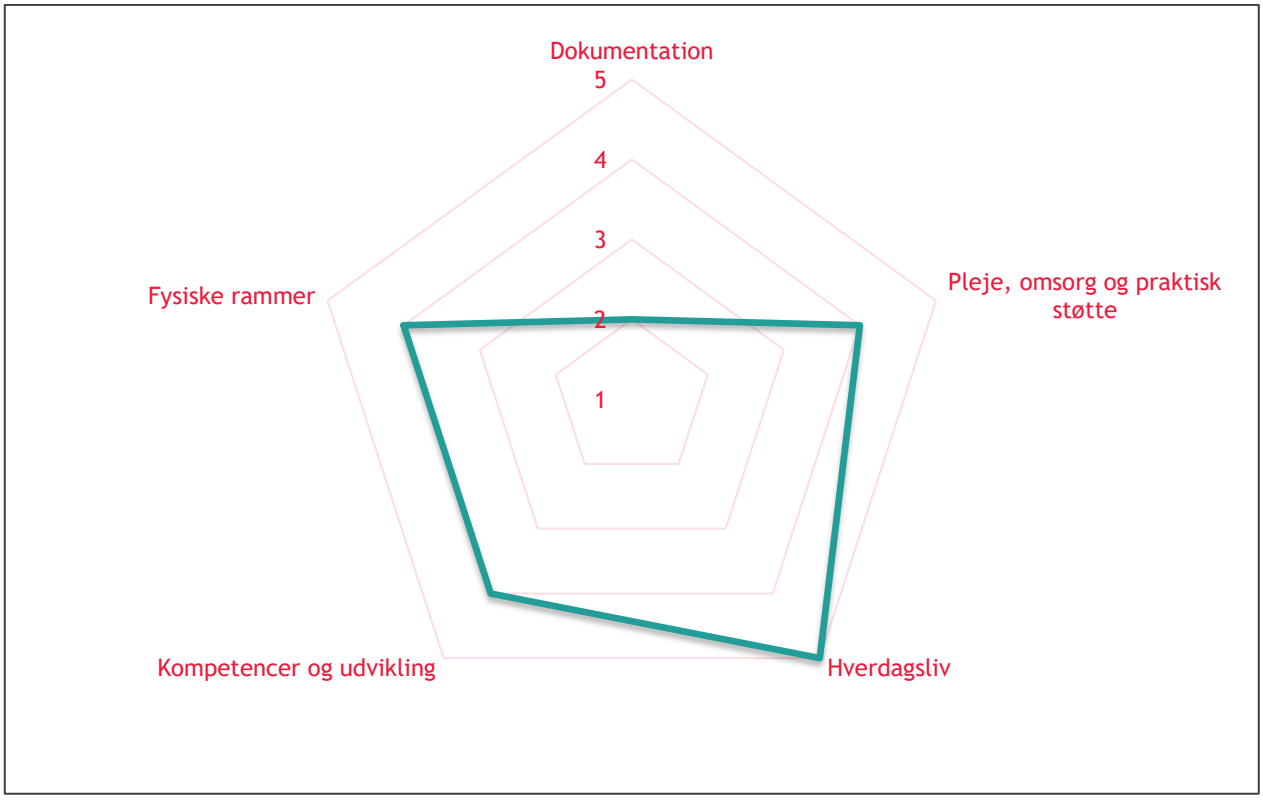
Bemærkninger
1. Tilsynet bemærker, at sidste års anbefalinger vedrørende dokumentation stadig gør sig gældende.

	Anbefalinger
1.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sammen med centersygeplejerske indfører og understøtter medarbejderne i en ensartet og systematisk dokumentationspraksis ud fra en klar ansvarsfordeling.
2.	Tilsynet anbefaler, at medarbejderne for alle borgere udfylder døgnrytmeplaner med handlevejledende beskrivelse af borgernes behov for pleje og støtte.
3.	Tilsynet anbefaler, at Generelle oplysninger og Tilstande konsekvent udfyldes og opdateres for samtlige borgere.
4.	Tilsynet anbefaler, at indsatser og handleanvisninger løbende justeres ved ændringer.
5.	Tilsynet anbefaler, at leder sammen med medarbejderne afdækker deres behov for undervisning i Nexus.

2.3 SCORE

For hvert overordnede 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

Tema	Vurdering
Tema 1: Dokumentation Score: 2	Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i lav grad lever op til indikatorerne. Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med en centersygeplejerske fra Sjørup Ældrecenter. Både hun og medarbejderne fortæller om et år med en uhensigtsmæssig dokumentationskultur, hvor mange medarbejdere har følt sig usikre på deres rolle og ansvar i forbindelse med den daglige dokumentation. Dokumentationen fremstår samlet set mangelfuld og savner den røde tråd. Døgnrytmeplaner er i to tilfælde meget sparsomt udfyldt, hvor der savnes en handlevejledende beskrivelse af borgernes behov for pleje og omsorg med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer.

	Generelle oplysninger er kun delvist og usystematisk udfyldt hos to borgere og her savnes oplysninger om borgernes motivation, ressourcer og mestring. Hos en borger ses manglende handleanvisning og opfølgning på borgers ernæringsindsats. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog. Det lægges til grund for vurderingen, at dokumentationen også ved sidste års tilsyn var mangelfuld.
Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 4	Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. De udtrykker samstemmende meget stor tilfredshed med den hjælp, de ydes, og oplever, at de faste medarbejdere i fuldt omfang tager hensyn til deres ønsker og vaner. Tilfredsheden gælder ligeledes medarbejdernes hjælp til at varetage beboernes helbredsproblemer i samråd med huslægen. Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. med fælles morgenmøde, kontaktpersonsordning og beboergennemgang på teammøder sammen med en centersygeplejerske. Medarbejderne ser frem til igen at kunne afholde fysiske indflytningssamtaler og til at faste møder genetableres. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med størst mulig inddragelse af beboernes ofte svingende ressourcer. Medarbejderne redegør for, hvordan de tager individuelle hensyn til borgernes ønsker og vaner og løbende følger op på aftaler. Medarbejderne redegør med eksempler for sundhedsfremmende og forebyggende observationer og adfærdsændringer hos borgerne, og der arbejdes målrettet med "I sikre hænder". Borgerne er soignerede, svarende til deres livsstil, og der ses overalt en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i boliger, herunder hygiejniske foranstaltninger i relation til forebyggelse af COVID-19. Det lægges til grund for vurderingen, at mangler i dokumentationen og overvejende mundtlig overlevering af viden om beboerne kan påvirke kvalitet og faglighed i indsatser.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplyser at have medindflydelse og selvbestemmelse i forhold til døgnrytme og hverdagsliv. Under normale omstændigheder har plejecentret alsidige aktivitetstilbud i dagcentret og ved frivilliges hjælp. Under nedlukningen har der været meget stille, men en borger nævner en dejlig udflugt til dyrepark og efterfølgende spisning som et højdepunkt. Medarbejderne har gået små ture med borgerne i lokalområdet, når tiden har været til det og har været opmærksomme på en lille snak i boligen hos de borgere, som profiterer af en-til-en aktivitet. I en afdeling bidrager en borger ofte med kartoffelskrælning og borddækning, og medarbejderne har opmærksomhed på at medinddrage borgere i små daglige sysler efter lyst og evne. Borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med madens og måltidernes kvalitet, og de fleste foretrækker at spise sammen i afdelingernes køkkener. Medarbejderne redegør reflekteret for deres roller og ansvar under måltiderne med fokus på at skabe gode rammer, hygge og dialog, og der er mulighed for pædagogiske måltider. Borgerne omtaler medarbejdernes omgangstone og adfærd som respektfuld og præget af humor og godt humør, hvilket tydeligt afspejles i tilsynets observationer i afdelingerne.

Tema 4: Kompetencer og udvikling Score: 4	Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne. Ifølge teamleder og centersygeplejerske er det faglige niveau meget tilfredsstillende takket være mange kompetente medarbejdere med lang erfaring. Medarbejderne oplever også selv, at der normalt er relevante faglige kompetencer til stede på centret, hvis der ikke som nu er vakante stillinger. Plejecentrets målgruppe, som for størstepartens vedkommende har komplekse sundhedsmæssige problemstillinger og demenssygdom, stiller store krav til medarbejdernes faglighed og løbende kompetenceudvikling. Medarbejderne værdsætter den kvalificerede hjælp fra centersygeplejersken på Sjørup Ældrecenter, indtil stillingen genbesættes. Der trækkes jævnligt på tværfaglig ekspertise, og medarbejderne benytter sig af muligheden for intern faglig sparring i dagligdagen og tværfagligt samarbejde med fx praktiserende læge og demenskoordinator. De savner aktuelt muligheder for at udvikle sig, idet al kursusaktivitet har ligget stille under COVID-19, og flere føler sig usikre i korrekt anvendelse af Nexus omsorgssystem og efterspørger brush-up kurser i dokumentation.
Tema 5: Fysiske rammer Score: 4	Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne. De tre bo-enheder er hyggeligt og hjemligt indrettet med opmærksomhed på borgernes behov. De åbne køkkener fungerer som samlingssted for borgerne, hvor de kan følge med i køkkenmedarbejdernes aktiviteter og få en snak. Der er endvidere mulighed for at slå sig ned i en stol eller sofa på gangene, så de brydes i deres længde, og de benyttes ofte af borgerne til et lille hvil under gangtræning. Medarbejderne oplyser, at gårdhaven om sommeren benyttes meget. De savner ligesom borgerne det vanlige liv i huset. Dagcentret, som ligger midt på centret, har en stor glasfacade ud mod gaden. Det synsmæssige indtryk både inde- og udefra er meget rodet, idet rummet aktuelt er fyldt op med bl.a. store papkasser med værnemidler, hjælpemidler, tøj og andet.



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.