



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscentre
Pleje- og omsorgscenter Birkegården

Uanmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre
Juli 2022

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 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 de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

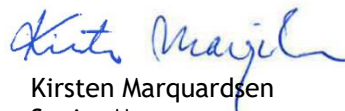
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



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



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

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



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om pleje- og omsorgscentret og tilsynet
Navn og Adresse: Pleje- og omsorgscenter Birkegården, Anlægsvej 2, 7850 Stoholm
Leder: Birgitte Helm Eskildsen
Antal boliger: 28, heraf 2 midlertidige pladser. 4 lejligheder står aktuelt tomme, hvoraf to er afsat.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 12. juli 2022, kl. 13.00 - 16.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> • Tre borgere • Tre medarbejdere Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til centersygeplejersken om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: <p>Senior Consultant Line Anker Hansen, sygeplejerske cand. cur APN</p> <p>Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM</p>

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet afvikles i samarbejde med en af pleje- og omsorgscentrets social- og sundhedsassistenter og centersygeplejersken, som støder til. Centerleder og teamleder afholder begge ferie på tilsynsdagen. Medarbejderne oplyser, at der har været en del udskiftning i ledelsen på pleje- og omsorgscentret igennem de seneste år. En konstitueret leder har været ansvarlig for driften ind til for to måneder siden, hvor en ny leder tiltrådte stillingen til stor glæde for medarbejderne, som nu føler sig set og hørt, og som mærker opbakning.</p> <p>Pleje- og omsorgscentret er aktuelt optaget af at styrke det tværfaglige samarbejde med fysio- og ergoterapeuter, hvilket en prøvehandling aktuelt skal understøtte. Medarbejderne afholder bl.a. i den forbindelse et ugentligt tværfagligt møde for at opnå kendskab til hinandens kompetenceområder og for at drøfte borgerrelaterede problemstillinger, der kalder på tværfaglig indsats.</p> <p>Stedet har haft stor udskiftning i borgergruppen, idet halvdelen af borgerne er tilflyttet inden for det seneste år. Medarbejdersituationen har ligeledes været præget af udskiftning, hvor medarbejderne fortæller, at der var flere opsigelser fra social- og sundhedsassistenter sidste sommer. Aktuelt er kun fem social- og sundhedsassistenter ansat i faste stillinger.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at faste ufaglærte afløsere dækker ind ved fravær og ferie, og at vikarbureau sjældent anvendes. De udekørende grupper i hjemmeplejen og områdets hjemmesygeplejersker er ifølge medarbejderne hjælpsomme i ydertimer og weekender.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Centersygeplejersken oplyser, at der kontinuerligt er arbejdet med opkvalificering af dokumentationen siden sidste tilsyn.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Pleje- og omsorgscenter Birkegården. 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 Pleje- og omsorgscenter Birkegården, trods en del organisatorisk turbulens samt rekrutteringsudfordringer, er et velfungerende pleje- og omsorgscenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges i samarbejde med borgerne.

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området, og kerneydelsen leveres overvejende med en god borgeroplevet kvalitet. Tilsynet har dog givet anledning til flere anbefalinger på dokumentationsområdet samt i forhold til generel kompetenceudvikling og overholdelse af GDPR-regler. Det er på den baggrund tilsynets vurdering, at det vil kræve en fortsat målrettet ledelsesmæssig indsats at opkvalificere dokumentationen og tilvejebringe tilstrækkelige ressourcer og kompetencer til den fortsatte udvikling af fagligheden og kerneydelsen til pleje- og omsorgscentrets målgrupper.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

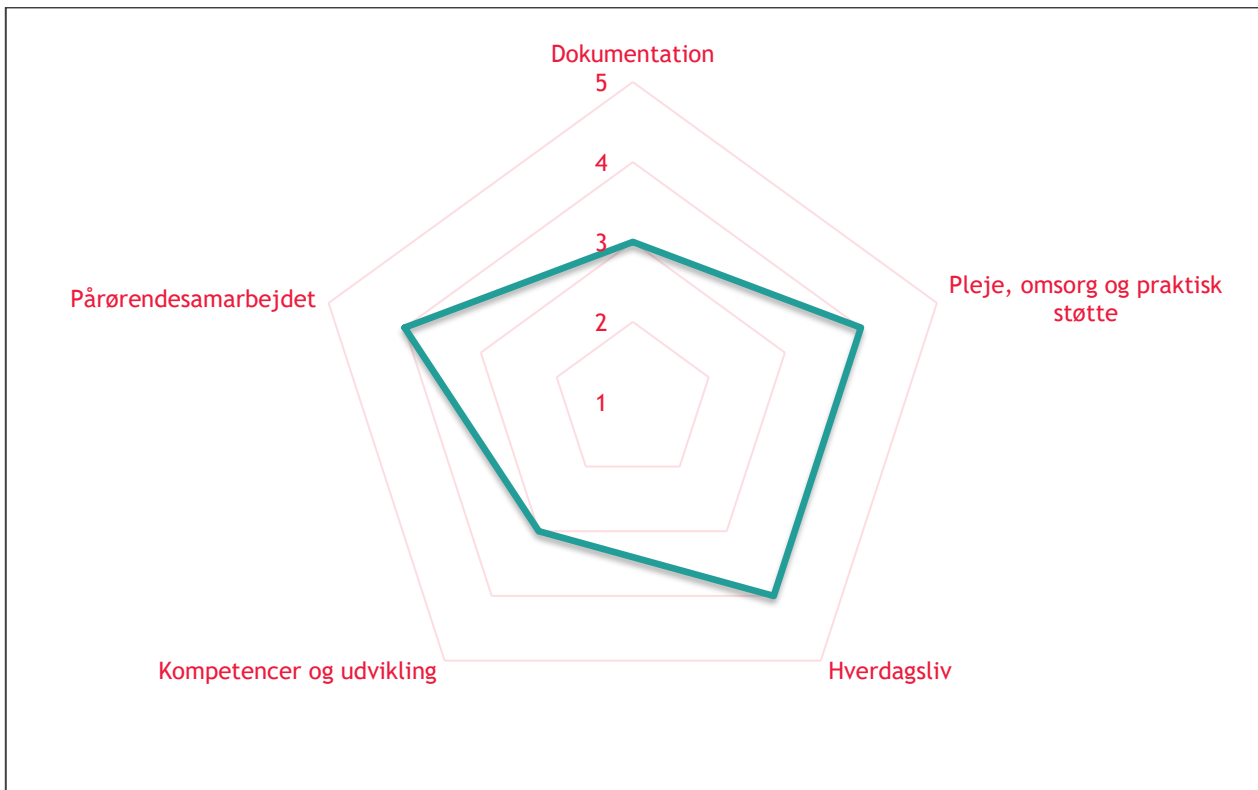
1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne beskriver og udfolder borgernes livshistorie i Nexus.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne ajourfører funktionsevnetilstande, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i samarbejde med centersygeplejersken skaber sammenhæng i dokumentationen, så den røde tråd mellem borgernes besøgsplan, funktionsevnetilstande og helbredstilstande sikres.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne et skærpet fokus på at overholde GDPR-reglerne.

5. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne at drøfte, hvorledes triagering i højere grad kan anvendes som et systematisk redskab for hele medarbejdergruppen.
6. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne følger op på, hvordan en konkret borgers oplevelse af manglende aktivitet i dagligdagen kan imødekommes.
7. Tilsynet anbefaler, at ledelsen afdækker medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling og undervisning, bl.a. i relation til demens.
8. Tilsynet anbefaler ledelsen et særligt fokus på at ruste og træne medarbejderne i at anvende en professionel kommunikation i mødet med de pårørende.

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

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en social- og sundhedsassistent, som oplyser om en klar rolle- og ansvarsfordeling i relation til opdatering. Dog tilkendegiver centersygeplejersken, at der er udfordringer med at sikre den røde tråd og skabe en ensrettet struktur for dokumentationspraksis, hvorfor der nu er udvalgt Nexus-superbrugere, som efter at have modtaget fornyet undervisning, fremadrettet skal bidrage til at sikre kvaliteten. Dokumentationen fremstår delvist opdateret.</p> <p>Besøgsplaner fremstår i alle tilfælde handlevejledende, opdaterede, og de tager udgangspunkt i borgernes ressourcer. Borgernes samlede helbreds-situation er beskrevet i helbredsoplysninger og helbredstilstande.</p> <p>Funktionsevnetilstande og Generelle oplysninger er overvejende udfyldt, fraset i to tilfælde, hvor livshistorien enten mangler, eller kunne udfoldes yderligere. Funktionsevnetilstande mangler i et enkelt tilfælde ajourføring i forhold til borgerens aktuelle tilstand, hvilket også afspejles i manglende sammenhæng mellem borgerens besøgsplan og helbredstilstande.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der i to tilfælde er en åben dør til kontorer med personførbare oplysninger - uden medarbejdertilstedeværelse. Dette er drøftet med en social- og sundhedsassistent samt videreformidlet til centersygeplejersken.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker overvejende tilfredshed med den hjælp de ydes, og borgerne angiver, at de får hjælp til det, de har behov for. Dog udtrykker to borgere, at de oplever medarbejderne som fortravlede, og borgerne angiver, at der mangler medarbejderressourcer.</p> <p>Pleje- og omsorgscentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via overlevering, faglig sparring samt daglige møder, hvor dagens opgaver og problemstillinger drøftes. Fordelingen af opgaver tager udgangspunkt i medarbejderressourcer, kompetencer og borgerkendskab.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der bliver fulgt op på ydelser, og at de er gode til at trække på hinanden. Medarbejderne angiver dog, at kontinuiteten i opgaveløsningen til tider kan være udfordret af manglende social- og sundhedsassistentressourcer, hvorfor opgaver målrettet faggruppen ofte omprioriteres eller udskydes i løbet af dagen. Centersygeplejersken oplever ligeledes en større opgaveglidning fra social- og sundhedsassistenterne.</p> <p>Pleje- omsorgscentret arbejder med triageringsmøder ved behov samt faglige møder, hvor borgerrelaterede problemstillinger, fx dysfagi, drøftes. Der afholdes teammøder hver anden måned med deltagelse af tværfaglige samarbejdspartnere samt ledelsen, hvor faglige emner og indsatser drøftes. Triageringen opleves af medarbejderne primært som centersygeplejerskens redskab, men medarbejderne angiver, at triageringstavlen formår at bidrage med et samlet overblik over borgernes tilstande, hvilket anvendes i den daglige planlægning.</p>

	<p>Medarbejderne arbejder med relevant fokus på forebyggende og sundhedsfremmende initiativer, fx forebyggelse af urinvejsinfektioner, væskeindtag og ernæringsindsatser. Der er arbejdes ligeledes med udgangspunkt i borgernes ressourcer, hvilket understøtter hverdagsrehabilitering.</p> <p>Tilsynet observerer, at den hygiejnemæssige standard på fællesarealer, i boliger og vedrørende hjælpemidler er tilfredsstillende.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplyser, at de har mulighed for et individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor deres ønsker og behov, fx i forhold til døgnrytme, respekteres. To borgere udtrykker tilfredshed med pleje- og omsorgscentrets aktivitetsniveau, hvor de beskriver, at de ikke mangler noget, og at de har mulighed for selv at opsøge samvær eller aktiviteter ved behov herfor. En borger giver dog udtryk for sit behov for flere aktiviteter, idet borgeren beskriver, at denne keder sig i dagligdagen.</p> <p>Borgerne udtrykker tilfredshed med madens og måltidernes kvalitet, og borgerne fortæller, at mange af dem gerne vil spise sammen i afdelingernes køkkener.</p> <p>For at sikre tilstedeværelse og gode rammer omkring måltider og aktiviteter er der ansat medarbejdere i fleksjob og en enkelt medarbejder i seniorjob, som udelukkende beskæftiger sig med dette.</p> <p>Medarbejderne beskriver aktivitetsniveauet på pleje- og omsorgscentret som passende, hvor de også forsøger at skabe stunder med borgerne i det daglige, fx ved en-til-en tid eller en kop kaffe. Medarbejderne arrangerer også fredagscafé. Pleje- og omsorgscentret har ikke aktivitetsmedarbejdere ansat, men medarbejderne oplever mange frivillige, som har været med til at arrangere større aktiviteter, fx sommerfest og Skt. Hans aften. Cykelpiloter kommer hver uge og tilbyder borgerne cykelture, og pleje- og omsorgscentret får også besøg af en besøghund.</p> <p>Medarbejderne beskriver omgangstonen som god og venlig, og de vægter at tilpasse jargonen til den enkelte borger, hvilket også afspejler sig i tilsynets observationer i afdelingerne.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne oplever, at det faglige niveau er tilfredsstillende, men medarbejderne oplever dog samtidig, at de mangler flere social- og sundhedsassistentkompetencer. Centersygeplejersken angiver, at de tidligere fratrædelser af flere social- og sundhedsassistenter har affødt et midlertidigt kompetencetab, hvilket tilsynet tillægger værdi i den samlede score.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har et velfungerende samarbejde, hvor de kan trække på hinandens kompetencer med faglig sparring, og hvor centersygeplejersken opleves som en stor ressource for social- og sundhedsassistenterne. Centersygeplejersken angiver, at medarbejderne er bevidste om anvendelsen af kompetenceskemaer, så de rette kompetencer til opgaverne sikres samtidig med, at medarbejderne oplever tryk i opgaveløsningen.</p> <p>Pleje- og omsorgscentrets målgruppe, som fremstår multimorbide og med komplekse problemstillinger, såsom hjerneskode og demens, stiller høje krav til medarbejdernes faglighed og kompetenceudvikling, hvorfor medarbejderne værdsætter den demensfaglige sparring, de indtil nu har kunnet få ved stedets nuværende teamleder.</p> <p>Medarbejderne benytter sig af muligheden for intern faglig sparring, og eksterne tværfaglige samarbejdspartnere, såsom demenskoordinatorer, diætist, palliativ team og akutteam, inddrages ved behov. Plejehjemslægerne kommer ligeledes fast hver anden tirsdag.</p>

	Medarbejderne udtrykker ønske og behov for mere undervisning målrettet demens.
Tema 5: Pårørendesamarbejdet Score: 4	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne. Samarbejdet med de pårørende beskrives af medarbejderne som præget af gensidig respekt og en god omgangstone.</p> <p>Pleje- og omsorgscentret har et bruger-/pårørenderåd, hvor møder igen er opstartet efter COVID-19. Medarbejderne angiver, at der er stor tilslutning fra de pårørende, men aktuelt er der ingen borgere med i rådet.</p> <p>Ved indflytning af nye borgere afholder pleje- og omsorgscentret strukturerede indflytningssamtaler med deltagelse af borger og eventuelle pårørende. Det opleves, at indflytningssamtalen har bidraget til forventningsafstemning i forhold til forløbet og samarbejdet.</p> <p>Centersygeplejersken beskriver, at en del af medarbejderne indimellem kommer til kort, og at de har svært ved at svare på spørgsmål fra frustrerede pårørende, og medarbejderne kan opleve kommunikationen med de pårørende som konfliktfyldt og utryk. I de tilfælde instrueres medarbejderne i at bede de pårørende om at henvende sig til centersygeplejersken i stedet.</p>

2.5 VURDERING

I tilsynene i Viborg 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 elementerne 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 af elementerne 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 borgere • Få af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen

I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <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.