



Tilsynsrapport **Viborg Kommune**

**Pleje og Omsorgscentre
Birkegården**

Uanmeldt tilsyn
November 2019



VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt 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. Tilsynet har gennemgået tre stikprøver i det elektroniske omsorgssystem.

Det overordnede indtryk af Pleje- og Omsorgscenter Birkegården er, at forholdene kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som tilfredsstillende, med mangler som tilsynet vurderer kan udbedres med en systematisk indsats fra centersygeplejerske og medarbejdere.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne ydes den pleje og omsorg, som de har behov for, og den samlede plejeindsats vurderes som meget tilfredsstillende. Der arbejdes ud fra en rehabiliterende tankegang med plads til en høj grad af fleksibilitet og inddragelse af beboernes ønsker og vaner i hverdagen.

Det er tilsynets vurdering, at pleje- og omsorgscentrets indsats i forbindelse med borgernes hverdagsliv kan betegnes som særdeles tilfredsstillende.

Yderligere vurderer tilsynet, at de samlede kompetencer på plejecentret er meget tilfredsstillende og svarer til borgernes differentierede behov. Ledelsen har stor opmærksomhed på medarbejdertrivsel og på at sikre medarbejderne mulighed for løbende kompetenceudvikling med fokus på kerneopgaven.

Endelig vurderer tilsynet, at de fysiske rammer er indrettet med sans for at imødekomme målgruppens behov, og at udsmykning, æstetik og farver er med til at bryde et institutionelt præg.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

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

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk hjælp over hele døgnet konsekvent dokumenteres.
2. Tilsynet anbefaler i et konkret tilfælde, at indsatser løbende følges op i Nexus.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Anlægsgade 2, 7850 Stoholm
Leder
Vibeke Ebbesen
Antal boliger
28 boliger, heraf er to midlertidige
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 21. november 2019, kl. 10.30 - 13.45
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet interviewede: Leder, to borgere og tre medarbejdere. Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort telefonisk tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

PLEJE- OG OMSORGSCENTER BIRKEGÅRDEN - DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	Tilsynet indledes i samarbejde med en medarbejder, hvorpå leder, som har ledelsesansvar for to plejecentre, kommer til stede. Leder oplyser, at der siden sidste tilsyn har været en større udskiftning i personalegruppen med deraf følgende turbulens. Sommerferieperioden var hård, og det har været nødvendigt at ansætte flere ufaglærte medarbejdere. En teamlederstilling er aktuelt vakant, og der er netop startet en ny centersygeplejerske, som bl.a. skal være med til at sikre fortsat implementering af Nexus og løfte den generelle faglighed. Seks nye medarbejdere er kommet til i det seneste år, hvoraf de fire er social- og sundhedsassistenter. Som en aktuell udfordring nævnes en trang økonomi på baggrund af to konkrete sager. Sygefraværet er ifølge leder moderat og især præget af mange med barns 1. sygedag. Leder har stadig fokus på fraværprojektet, stressminimering og trivselssamtaler, som stadig er et udviklingsområde.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen kommentarer.

3.2 DOKUMENTATION

Data	Dokumentationens "Generelle oplysninger" indeholder fyldestgørende beskrivelser af borgernes helhedssituation. Borgernes behov for hjælp er i to tilfælde beskrevet fyldestgørende i døgnrytmeplaner, og i et tilfælde mangler der døgnrytme for dag og nat. Tilstande og dertil knyttede handleanvisninger er fulgt op, fraset i et tilfælde, hvor der savnes opfølgning på indsatser vedrørende en borgers vægttab. Dokumentationen matcher borgernes observerede og oplevede behov og er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen og føler sig godt hjulpet af tovholdere og teamleder. Kontaktpersonen er ansvarlig for at følge op på den enkelte borgers samlede dokumentation, mens det i dagligdagen er et fælles ansvar at dokumentere. Der er forventning om, at den nye centersygeplejerske vil være en ressource i forhold til systematisk kvalitetsudvikling af dokumentationen, bl.a. ved beboergennemgang, hvor dokumentationen gennemgås.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som tilfredsstillende, med mangler som tilsynet vurderer kan udbedres med en systematisk indsats fra centersygeplejerske og medarbejdere.

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	Borgerne oplever, at hjælpen til pleje, omsorg og praktisk bistand til fulde svarer til deres behov. De er glade for medarbejderne, som yder hjælpen fleksibelt og individuelt tilpasset deres behov med respekt for deres ønsker om døgnrytme. Borgerne giver udtryk for stor tryghed ved medarbejdernes hjælp til at varetage deres sundhedsfaglige problemstillinger i samarbejde med plejehjemslægerne. Kontinuitet i pleje og omsorg for borgerne sikres bl.a. via fælles koordinering om morgenen og eftermiddagen ved tavlemøder, grundigt kendskab til hver borgers behov og ønsker samt tovholderfunktion på dagens samlede indsatser. Der er på tavlemøder fokus på ændringer i borgernes tilstand og adfærd, og de sundhedsfaglige indsatser drøftes og følges op sammen med centersygeplejersken. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for forebyggende tiltag, fx i forhold til væske, tryksår og fald, og for hvordan de individuelt motiverer og understøtter borgernes egenomsorg og selvværd i de daglige indsatser. Der samarbejdes aktivt med terapeuter i forhold til konkrete borgere. Der ses en god hygiejnemæssig standard såvel i boliger som på fællesarealer.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at borgerne ydes den pleje og omsorg, som de har behov for, og den samlede plejeindsats vurderes som meget tilfredsstillende. Der arbejdes ud fra en rehabiliterende tankegang med plads til en høj grad af fleksibilitet og inddragelse af beboernes ønsker og vaner i hverdagen.

3.4 HVERDAGSLIV

Data	Borgerne oplever at udbuddet af aktiviteter er passende, varieret og svarer til deres behov. En borger erkender, at lysten til at deltage i aktiviteter somme tider er større end kræfterne. Samme borger sætter stor pris på en snak med medarbejderne i egen bolig, når der er tid hertil. Klippekort anvendes kreativt og i samarbejde med pårørende, hvis borger ikke selv kan udtrykke sine behov verbalt. Individuelt samvær prioriteres hos borgere, som ikke profiterer af større fælles arrangementer. Eksempler på aktiviteter er bocciaspil, som eleverne varetager, sangarrangementer og hundehvalpeskole, som er blevet meget populært. Borgerne giver udtryk for stor tilfredshed med maden, hvor det sociale samvær under måltiderne prioriteres. Maden er varieret, og som en borger udtrykker det "lige så god, som vor mor lavede den". Medarbejderne lægger stor vægt på at skabe gode rammer for måltiderne ved at være nærværende og tage ansvar for en god dialog omkring bordene. Medarbejdere i flexjob og virksomhedspraktik er ifølge medarbejderne en stor ressource, og medvirker både til ro og nærvær i køkkenerne og til aktiviteter. Tilsynet bemærker en rolig atmosfære og meget opmærksomme og imødekommende medarbejdere. Flere borgere ses til frokost, og senere eftermiddagskaffe, ved vel-dækkede borde, hvor måltidet indtages i en hyggelig stemning. Medarbejderne finder omgangstonen god og kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne. Centret har et meget aktivt bruger-pårørenderåd og fem frivillige, som alle bidrager til fester, arrangementer og aktiviteter.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at pleje- og omsorgscentrets indsats i forbindelse med borgernes hverdagsliv kan betegnes som særdeles tilfredsstillende.

3.5 KOMPETENCER OG UDVIKLING

Data	Leder og medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til den øgede kompleksitet i målgruppen. Viborg Kommune udbyder løbende undervisning til alle medarbejdere i palliation, demens og psykiatri. Leder oplyser, at medarbejderne deltager i kommunens kompetenceudvikling, men fremhæver, at der aktuelt ikke er mere kursusvirksomhed planlagt, idet hun vurderer, at medarbejdergruppen har behov for ro til at konsolidere sig og koncentrere sig om kerneydelsen, efter en periode med stor udskiftning. Leder erkender, at hun på samme baggrund er bagefter med MUS. Medarbejderne udviser rummelighed og arbejdsglæde og oplever, at deres kompetencer er ajour. De føler sig hørt og set af ledelsen og beskriver et godt indbyrdes sammenhold og ser frem til at lære den nye centersygeplejerske at kende. VAR nævnes som en hyppig brugt informationskilde ved tvivlsspørgsmål.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de samlede kompetencer på plejecentret er meget tilfredsstillende og svarer til borgernes differentierede behov. Endvidere har ledelsen stor opmærksomhed på medarbejdertrivsel og på at sikre medarbejderne mulighed for løbende kompetenceudvikling med fokus på kerneopgaven.

3.6 FYSISKE RAMMER

Data	Borgerne er glade for deres bolig, og de fysiske rammer imødekommer generelt borgernes behov. De tre boenheder er hyggelige og meget forskelligt indrettede med opmærksomhed på borgernes behov. De åbne køkkener i enhederne er samlingssted for borgerne, som kan følge med i køkkenmedarbejdernes aktiviteter og medvirke i det omfang, de måtte ønske det. En borger tilbyder således dagligt at skrælle kartofler til to enheders varme mad. Medarbejderne oplyser, at der er stor forskel på boligernes størrelse og dermed husleje, hvilket for nogle kan opleves som problematisk og skabe lidt misundelse. Tilsynet observerer overalt en god stemning og et aktivt miljø på fællesarealerne, som også benyttes af udefrakommende borgere, fx til fælles gymnastik og sangarrangementer.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er indrettet med sans for at imødekomme målgruppens behov, og at udsmykning, æstetik og farver er med til at bryde et institutionelt præg.

KONTAKT

BIRGITTE HOBERG SLOTH
PARTNER

M: 2810 5680

E: BSO@BDO.DK

Projektansvarlig
KATHINKA SKOVBYE ERIKSEN
Manager
m: 2429 5032
e: kse@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger mere end 1.200 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 80.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.