



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscenter
Pensionistgården

Uanmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre
December 2021

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

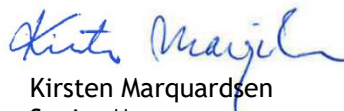
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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: Pensionistgården, Tjele Møllevej 10, 8830 Tjele
Leder: Per Svane Aastradsen
Antal boliger: 22 boliger, heraf 2 gæstestuer
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 21.december 2021, kl. 08.00 - 11.45
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> • Leder og teamleder • Tre borgere • Tre medarbejdere
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: <p>Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH</p>

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Lederinterview er fælles for Pensionistgården og Højvangen.</p> <p>Leder og teamleder er fælles for Pensionistgården og Højvangen Plejecenter, og leder er aktuelt konstitueret leder på et tredje center.</p> <p>Ledelsen redegør for, at Coronatiden har givet anledning til at sætte øget fokus på borgeroplevelser og aktiviteter og en anden nærhed til borgerne. Pleje og omsorgscentret har videreført de små stunder, fx menuutavler, banko og sangen ved formiddagskaffen i formiddagspausen, hvor medarbejdere og borgere er sammen.</p> <p>De frivillige er kommet tilbage og understøtter forskellige aktiviteter. De frivillige er organiseret i en forening, som årligt afholder generalforsamling, og hvor blandt andet kommende aktiviteter planlægges. Leder involveres ad hoc. For at understøtte det gode samarbejde med pleje- og omsorgscentrets frivillige inviteres de typisk en gang om året til spisning og et foredrag, fx omkring demens.</p> <p>Pleje- og omsorgscentret har egen bus, der er ejet af en forening, som benyttes flittigt af frivillige, medarbejdere og pårørende. Leder fortæller, at de er begunstiget af at have arvet større beløb, som gør det muligt at afholde mange fællesaktiviteter, fx med underholdning af kendte kunstnere.</p> <p>I forlængelse af, at kommunen har omlagt hele aktivitetsområdet, har pleje- og omsorgscentret prioriteret at ansætte en "sen-medarbejder" i ydertimer om eftermiddagen til at understøtte aktiviteter. Derudover er pleje- og omsorgscentret med i kommunens "spireordning" med ansættelse af unge mennesker under 18, hvor de kommer på faste dage og supplerer med deltagelse i aktiviteter i ydertimerne.</p> <p>Mad og måltid er et fast fokusområde, og der er løbende dialog med madservice i forhold til menusammensætning og konkrete ønsker. På pleje- og omsorgscentret er borgerne med til at vælge maden ud fra en sæsonplan, der dækker vinter, sommer osv. Derudover er de optagede af at gribe borgernes ønsker, fx hvis de ønsker at grille eller har ønske om pizza osv.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der arbejdes med triagering til at understøtte den sundhedsfaglige indsats, og at pleje- og omsorgscentret har plejecenterlægeordning.</p> <p>Medarbejdersituationen er stabil, og der er ifølge leder et lavt sygefravær.</p>

Tilsynet er oplyst, at der ikke er aktuelle klagesager. Evt. skriftlige klager tages op i samarbejde med forvaltningen.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Tilsynet er oplyst, at dokumentation er et kontinuerligt fokus, og siden sidst er Nexushjulet implementeret. Centersygeplejersken er tovholder. Medarbejderne er undervist i specifikke temaer, og ellers er der løbende sidemandsoplæring. Pleje- og omsorgscentret har desuden implementeret iPads til alle medarbejdere.

Leder udtager løbende journaler til gennemgang, fx hos borgere, der modtager hjælp til komplekse opgaver. Centersygeplejersken gennemgår ligeledes journaler løbende og tager emner op med medarbejderne.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Pleje- og omsorgscenter Pensionistgården. 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 Pensionistgården er et velfungerende pleje- og omsorgscenter, der har 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 på borgernes præmisser med fokus på aktivitetstilbud til borgerne.

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet. Dog vurderes det, at der er flere mangler vedrørende journalføring.

Tilsynet vurderer, at der er et systematisk og konstruktivt samarbejde med borgernes pårørende, som blandt andet inviteres til deltagelse i indflytningssamtale.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

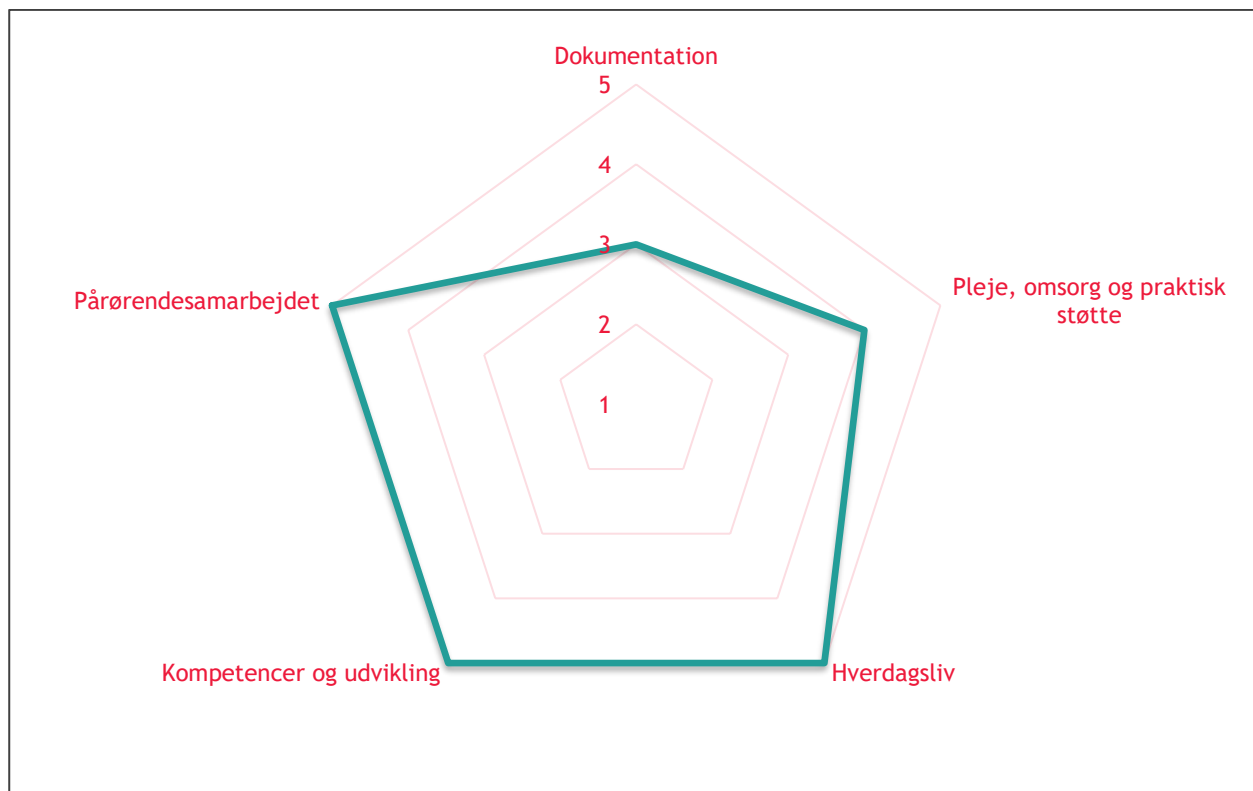
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer et målrettet fokus på dokumentationspraksis, så de generelle oplysninger omkring borgernes mestringsevne, motivation og ressourcer udfoldes yderligere, og at der på alle borgerne udarbejdes livshistorie, og ligeledes anbefales det, at døgnrytmeplanen udfoldes tydeligt i forhold til tilsyn om natten.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i dialog med medarbejderne aftaler rammer for opfølgning på dokumentationen.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen genintroducerer triagering som metode i forhold til struktureret tilgang til ændringer i borgernes tilstande.

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
Tema 1: Dokumentation Score: 3	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de arbejder med dokumentationen, så den kan understøtte kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar ansvarsfordeling, hvor sygeplejersken ifølge medarbejderne er med til at opdatere tilstande sammen med kontaktpersonen, uanset hvilken uddannelse kontaktpersonen har. Medarbejderne tilkendegiver, at der ikke er sat fast tid af til dokumentation, og at de savner tid til opdatering, hvor deres fokus er at sikre de daglige observationsnotater.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og er generelt beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplaner, fraset et tilfælde, hvor borgernes behov for pleje og omsorg mangler uddybning for nattevagten. Generelle oplysninger om borgernes mestring, ressourcer, motivation og vaner samt livshistorie er generelt meget sparsomt udfyldt. Derudover bemærkes det, at der er helbredstilstande, der ikke er vurderet i forhold til aktualitet.</p> <p>Overordnet ses dokumentationen beskrevet i et fagligt og professionelt sprog med en ensartet og systematisk opbygning.</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. Borgerne oplever alle, at hjælpen svarer til det, de har brug for, og alle er særdeles tilfredse med den hjælp, de modtager. Borgerne er meget trygge ved hjælpen, og en borger fremhæver, at det er en rigtig god pleje, og at borgeren altid kan tale med medarbejderne. Alle borgerne er selv aktivt deltagende i de daglige opgaver i det omfang, de magter.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de har fælles indmøde i demensafsnittet, hvor der er en kort rapport fra nattevagten. Kontinuitet i hjælpen skabes blandt andet med kontaktperson, ligesom alle medarbejdere også kender alle borgere. Den daglige detailplanlægning sker på de respektive afdelinger, hvor der tages afsæt i relationer, borgernes aktuelle tilstande, kompetencer og de opgaver, der skal løses på dagen. De planlagte opgaver fremgår på kørelister, herunder SUL ydelser. Der er dagligt opsamlingsmøde kl. 10, hvor medarbejderne følger op på tilstande og handlingsanvisninger, og hvor langt man er med dagens øvrige opgaver. I forhold til den sundhedsfremmende indsats redegør medarbejderne for, at der arbejdes med TOBS ved ændringer, og at sygeplejersken eller læge kontaktes ved behov. Ifølge medarbejderne anvendes triagering ikke som systematisk værktøj til håndtering af opgaver, metoder og opfølgning, men de sender advis på ændringer og noterer i kalender på kontoret. Rehabilitering indgår integreret i den daglige opgaveløsning, tilpasset borgernes aktuelle tilstand, hvor borgerne støttes og guides til at klare så meget som muligt selv.</p> <p>Borgerne er alle velsoignerede, og tilsynet bemærker en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgernes boliger og på fællesarealer.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er alle særdeles tilfredse med at bo på pleje- og omsorgscentret, og de værdsætter at deltage i de forskellige aktiviteter og at være en del af fællesskabet. Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Medarbejderne redegør for, at de samarbejder med pleje- og omsorgscentrets frivillige, men også, at de selv planlægger og igangsætter aktiviteter. Desuden er der altid plads til mange spontane aktiviteter, hvor medarbejdere sammen med borgerne griber øjeblikket. Klippekor tydelser aftales med den enkelte borger.</p> <p>Mad og måltider er tilfredsstillende, og borgerne er særdeles tilfredse med maden og det sociale samvær under måltidet. Enkelte borgere fortæller, at der er ønskeskema, og en anden synes, at maden er meget bedre, end den mad borger fik før indflytning på pleje- og omsorgscentret.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de har pædagogiske måltider, men de oplyser samtidigt, at de ikke har en fast plan og struktur for afvikling af dagens måltider. Der arbejdes systematisk med opfølgning på borgernes ernæringstilstande. Ved uhenigtsmæssige udsving i borgernes vægt iværksættes relevante indsatser, fx i samarbejde med diætist og ergoterapeut.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, som de oplever er søde, flinke og meget imødekommende, og alle oplever en god omgangstone.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver, at kommunikation og adfærd er på borgernes præmisser, og at der er fokus på den individuelle tilgang. For medarbejderne er det vigtigt at være nærværende og positive i mødet med den enkelte borger. Medarbejderne tilkendegiver, at de har en god feedbackkultur i forhold til at sikre hensigtsmæssig kommunikation og adfærd.</p>

<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen og medarbejderne vurderer, at de har de rette og nødvendige kompetencer. Medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat med sygeplejerske, social- og sundhedsmedarbejdere, servicemedarbejdere, elever og studerende. Desuden har pleje- og omsorgscentret forskellige praktikanter i arbejdsprøvning, kompetenceafklaring osv. Medarbejderne tilbydes relevante kurser, og de har løbende temaundervisning. Pleje- og omsorgscentret har en række specialeansvarlige medarbejdere, og der trækkes på kommunens specialister inden for fx demens, sårpleje, psykiatri osv.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, dels ved deltagelse i kurser, men også i tværfaglige mødefora, og i det daglige i tilknytning til praksis hos den enkelte borger. Medarbejderne fortæller, at de er opsøgende på ny viden, når der fx kommer nye borgere eller når elever/studerende kommer med spørgsmål. Ligeledes fortæller medarbejderne, at de selv er aktive i forhold til at finde nye kolleger, og at rekruttering ofte sker "fra mund til øre", hvor de fremhæver den gode arbejdsplads og det gode kollegiale samspil.</p>
<p>Tema 5: Pårørendesamarbejdet</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen redegør for, at der systematisk tilbydes indflytningssamtale, og at der altid er mulighed for, at borgere og pårørende kan besøge pleje- og omsorgscentret, inden de beslutter sig for at sige ja tak til boligen. Ved indflytningssamtalen gennemgås diverse papirer, og der sikres gensidig forventningsafstemning, og aftaler noteres i borgers journal.</p> <p>Ledelsen tilkendegiver, at de pårørende inviteres/opfordres til at henvende sig, og der tilbydes fx møder efter behov. Pårørende inviteres til deltagelse i fællesarrangementer, og de er altid velkomne til at deltage i, hvad der ellers foregår, når de kommer på besøg.</p> <p>I forbindelse med Coronasituationen er der oprettet en mailgruppe, og leder sender løbende informationer ud. Derudover har pleje- og omsorgscentret en Facebookgruppe, som blandt andet løbende deler nyheder om aktiviteter og dagligdagens oplevelser.</p>

2.5 VURDERING

I tilsynene i Viborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
<p>I meget høj grad opfyldt</p> <p>Score: 5</p>	<p>Udtømmende opfyldelse</p>	<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	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <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	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <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	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <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.