



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscenter
Sjørup

Uanmeldt tilsyn - April 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 plejecentret.

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 pleje- og omsorgscentret og tilsynet

Adresse: Pleje- og omsorgscenter Sjørup, Vestre Skivevej 122A, 8800 Viborg

Konstitueret leder: Ditte Heegaard Christensen

Antal boliger: 30 boliger, heraf 10 demensboliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 29. april 2024, kl. 08.30 - 12.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Konstitueret leder
- Tre medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet med konstitueret leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges i samarbejde med konstitueret leder, der har fungeret i stillingen siden marts 2024, forud for ansættelse siden 2019 som centersygeplejerske. Konstitueret leder oplyser om en travl periode siden sin tiltræden, idet hun har varetaget stillingen som centersygeplejerske sideløbende med de nytilkomne ledelsesopgaver, og hun ser derfor frem til, at en ny centersygeplejerske tiltræder første maj. Konstitueret leder beskriver et velfungerende pleje- og omsorgscenter med medarbejdere, der er kendetegnede af høj faglighed og engagement i deres daglige arbejde, hvor kerneydelsen leveres med afsæt i faglige begreber og metoder fra Tom Kitwoods Personcentreret omsorgsteori.

Konstitueret leder oplyser om et kontinuerligt fokus på medarbejdernes individuelle og samlede kompetenceudvikling, og har i den forbindelse etableret kvartalsvise læringscaféer, hvor medarbejderne udfører medicin- og dokumentationsaudit på tværs af afdelingerne i huset. Derudover er et stort fokusområde dokumentationspraksis, hvor en indgående systematik og løbende ajourføring af borgerjournaler har konstitueret leders store bevågenhed, og hvor relevante arbejdsgange og nye tiltag i Nexus ligeledes drøftes i læringscaféerne.

Medarbejdersituationen er, ifølge konstitueret leder, stabil, og der er ingen vakante stillinger. Konstitueret leder supplerer i den forbindelse med, at pleje- og omsorgscentret løbende modtager uopfordrede ansøgninger fra kvalificerede ansøgere. Sygefraværet beskrives som lavt, og ingen medarbejdere er langtidssygemeldte.

1.2 Opfølgning

Ifølge konstitueret leder er der arbejdet indgående med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentation, hverdagslivet og kompetenceudvikling, hvilket ligeledes afspejles i tilsynets observationer.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Pleje- og omsorgscenter Sjørup. 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 Sjørup er et meget velfungerende pleje- og omsorgscenter, hvor engagerede medarbejdere og konstitueret leder medvirker til trivsel og tryghed for borgerne igennem et aktivt hverdagsliv, som tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for anvendte faglige begreber og metoder i mødet med borgerne, hvor Tom Kitwoods Personcentreret omsorgsteori danner afsæt for samt understøtter leveringen af kerneydelsen. Det er desuden tilsynets vurdering af det sundhedsfremmende og forebyggende samt rehabiliterende sigte er velintegreret i daglig praksis, og ligeledes indgår i det daglige samspil med borgerne.

Tilsynet har ikke givet anledning til anbefalinger.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til Pleje- og omsorgscentrets fremadrettede udvikling:

2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

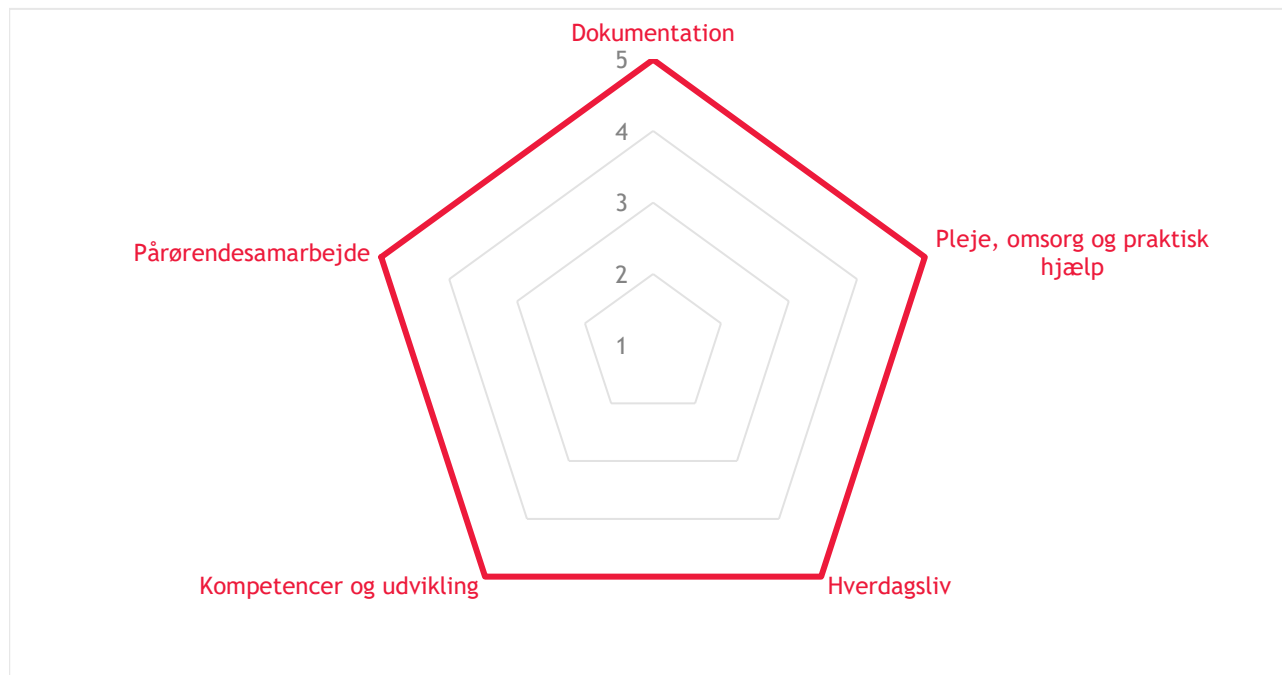
2.2.2 Anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger.

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

2.4.1 Dokumentation

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med konstitueret leder, der redegør for arbejdsgange, som sikrer løbende ajourføring af borgerjournaler, og hvor medarbejderne opdaterer dokumentationen ved ændringer i borgernes tilstande og derudover hver tredje måned. Opgavefunktionen i Nexus anvendes desuden som aktivt hjælperedskab ift. rettidig opfølgning på faglige indsatser. Medarbejderne arbejder målrettede med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, hvor arbejdsgangebeskrivelser og strukturer vedrørende fx døgnrytmeplaner, ifølge medarbejderne, medvirker til kvalitet og kontinuitet i pleje- og omsorgsydelser.

Dokumentationen fremstår sammenhængende, opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende for hele døgnet, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Generelle oplysninger ses med fyldestgørende beskrivelse af helbredsoplysninger, borgernes ressourcer, vaner og mestringsevne samt livshistorier. Funktionsevnetilstande og helbredstilstande er vurderede og opdaterede, svarende til borgerens aktuelle funktionsniveau og helbredssituation, ligesom der foreligger fyldestgørende handlingsanvisninger på uddelegerede SUL-indsatser med relevante henvisninger til VAR links.

Faglige indsatser er i alle tilfælde ligeledes fuldt rettidigt op, og observationsnotater er konsekvent tilknyttede relevante tilstande.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager, og måden, hvorpå hjælpen leveres. En borger, som ved indflytning var sengeliggende og medtaget efter en operation, oplyser glæden ved selvstændigt at kunne varetage dele af plejen efter et genoptræningsforløb, og borgeren fremhæver positivt medarbejderens omsorg- og indsats i forbindelse hermed. To andre borgere oplyser, at medarbejderne altid er meget opmærksomme, og at de hurtigt reagerer ved ændringer i borgernes tilstande eller ved anvendelse af nødkald.

Pleje- og omsorgscentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, herunder via kontaktpersonordning, hvor både en social- og sundhedshjælper og -assistent er tilknyttede, ved fælles morgenmøde samt daglige "stop-op møder" med fokus på faglig sparring, triagering samt opfølgning på faglige indsatser. Medarbejderne er fast tilknyttede en af pleje- og omsorgscentrets tre afdelinger, men de mødes samlet hver morgen, hvor opgaver og fælles koordinering af dagen tilrettelægges, ligesom orientering i Nexus sikrer kontinuitet i opgaveløsningen. Opgaver fordeles, ifølge medarbejderne, ud fra kompetencer, relationer og plejetyngde. En medarbejder supplerer, at de i demensafdelingen er meget fleksible og omstillingsparate i forhold til levering af pleje- og omsorgsydelser, som altid tager udgangspunkt i borgernes individuelle og varierende dagsform. Derudover tilkendegiver medarbejderne, at husets mindre størrelse medvirker til et stort borgerkendskab, som sikrer, at medarbejderne reagerer ved selv små afvigelser i borgernes tilstande, som borgerne nødvendigvis ikke selv formår at udtrykke.

Pleje og omsorg leveres, ifølge medarbejderne, med et sundhedsfremmende og forebyggende sigte, og medarbejderne redegør med flere eksempler på forebyggende indsatser, såsom hygiejne ift. forebyggelse af infektioner og deres opmærksomhed på bevægelse og aktiviteter samt rette ernæringsindtag ift. sundhed og livskvalitet.

Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan de arbejder med rehabiliterende tilgange med afsæt i borgernes ressourcer og ønsker, som en fast integreret del i hverdagens praksis, fx ved den daglige ADL, mobilisering eller i hverdagsopgaver på pleje- og omsorgscentret.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler, og borgerne ses soignerede, svarende til livsstil og ønsker.

2.4.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med indflydelse og selvbestemmelse både ift. pleje, døgnrytme, og deltagelse i aktiviteter.

En borger tilkendegiver aldrig at kede sig, og borgeren får dagen til at gå med TV og kreative sysler i egen bolig. To andre borgere oplyser at deltage i hverdagsaktiviteter, såsom sang, spil og gåture, alt efter overskud og interesse på dagen. En af borgerne fremhæver positivt den netop afholdte fødselsdagsfejring for pleje- og omsorgscentret som særdeles hyggelig.

Medarbejderne redegør for organiseringen af pleje- og omsorgscentrets aktiviteter, hvoraf fire medarbejdere udgør et aktivitetsudvalg, som planlægger større årtidsbestemte arrangementer samt daglige faste aktiviteter, som leveres af både medarbejdere og frivillige. Aktiviteter omfatter bl.a. modeshow, madlavning i aktivitetskøkkenet, fredagsdans, filmaftener og gåture. Medarbejderne redegør desuden for, at borgere, der ikke profiterer af større fællesskaber eller for megen stimuli, tilbydes en-til-en kontakt over en kop kaffe i egen bolig eller en gåtur, hvor også borgerens livshistorie inddrages ift. mulige ønsker til aktiviteter.

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet og variation, og måltiderne, som størstedelen af borgerne indtager i fællesskabet, beskrives som hyggelige.

Medarbejderne redegør for deres ansvar ift. at sikre gode rammer for måltiderne, hvor nærvær, ro og en fast bordplan understøtter både borgerdynamikken og borgernes differentierede behov for støtte i forbindelse med måltidet. Medarbejderne redegør for et prøvehandlingsprojekt, hvor demensafdelingen har deltaget med gode resultater, hvor omdrejningspunktet har været at reducere støj, hvorfor akustikskillevægge er opsat mellem bordene, ligesom der afspilles beroligende musik i et afdæmpet lydniveau. Medarbejderne bemærker positivt, at det bl.a. har resulteret i, at borgerne sidder længere ved bordet, og ligeledes at borgerne indtager mere mad og drikke end tidligere.

Borgerne oplever omsorgsfulde og søde medarbejdere, der altid kommunikerer anerkendende og respektfuldt. En borger fremhæver positivt og værdsætter den indbyrdes humorfyldte jargon i samspillet mellem borgeren og medarbejderne. En anden borger oplyser, at pleje- og omsorgscentret har de sødste medarbejdere, og at Sjørup Pleje- og omsorgscenter er det bedste plejecenter i Danmark.

Kommunikation og adfærden er, ifølge medarbejderne, respektfuld og anerkendende, og den tilpasses den enkelte borgers selvbestemmelse, livshistorie og jargon. Medarbejdere redegør for relationsdannelse til borgerne som afsæt for at kunne lykkes med at give borgerne den rette pleje, omsorg og tryghed. Medarbejderne beskriver en kultur med høj psykologisk tryghed, hvor åbenhed, gensidig tillid og individuelle hensyn italesættes og imødekommes, hvis nødvendigt. Medarbejderne oplever ikke omsorgstræthed eller forråelse, og de har i en længere periode øvet sig på at give og modtage kollegial feedback, hvilket ligeledes understøtter at gå til en kollega eller konstitueret leder, hvis uhensigtsmæssig kommunikation eller adfærd opleves, hvilket dog ikke har været tilfældet.

Tilsynet observerer overalt på pleje- og omsorgscentret en respektfuld og anerkendende kommunikation, hvor medarbejderne interagerer med borgerne i forskellige hverdags-situationer, ligesom en tilpasset og afdæmpet tilgang positivt bemærkes, da en medarbejder henvender sig til en borger i demensafdelingen, der prompte responderer med smil og tydelig genkendelse af medarbejderen.

2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Konstitueret leder tilkendegiver, at medarbejderne besidder en høj faglighed, og at de har de relevante faglige kompetencer til at løse opgaverne og imødekomme borgernes individuelle behov. Medarbejdergruppen består af SOSU-medarbejdere med en næsten ligelig fordeling af social- og sundhedshjælpere og -assistenter, herudover en centersygeplejerske samt to ufaglærte medarbejdere, der har været ansat på pleje- og omsorgscentret gennem en længere periode, og som er grundigt oplært og introducerede til borgerne og de tilhørende opgaver.

Konstitueret leder redegør for løbende opmærksomhed på kompetenceudvikling, hvoraf stop-op møder, triagering og teammøder med borgergennemgang er fagligt givende og udviklende for medarbejderne ift. praksisnær læring. MUS-samtaler er under afvikling, og medarbejderne tilbydes løbende kurser og praksisnær undervisning af både center-sygeplejerske og ressourcepersoner i huset, bl.a. af Nexusansvarlige og pleje- og omsorgscentrets videns person inden for demensområdet.

Medarbejderne oplever gode muligheder for tværfaglig sparring og løbende kompetenceudvikling, og de fremhæver konstitueret leder for at være imødekommende og opmærksom på medarbejderens samlede kompetenceniveau, ligesom kurser eller undervisning hurtigt bliver iværksat ved behov. Medarbejderne føler sig fagligt godt klædt på til opgaverne, og vidensdeling sker, ifølge medarbejdere, på de mono- og tværfaglige møder, hvor også terapeuter er deltagende hver anden uge. Demensvejleder deltager ad hoc, hvilket medarbejderne anerkender konstitueret leder for at etablere. Tværfaglige samarbejdspartnere involveres derudover alt efter behov, og plejecenterlægen kommer på stuegang hver 14. dag. Medarbejdende redegør for anvendelsen af VAR-portalen, som indgår i kvalitetssikringen af deres arbejde og ved tvivlsspørgsmål.

Medarbejderne redegør desuden kompetent for anvendte faglige tilgange og begreber, relaterede til personcentreret omsorg, og tilsynet bemærker, at medarbejdernes sprogbrug og observationer omkring borgerne vidner om et højt fagligt refleksionsniveau.

2.4.5 Pårørendesamarbejde

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Konstitueret leder tilkendegiver et kontinuerligt fokus på det gode samarbejde med pårørende og borgerne. Pårørende, centersygeplejerske og borgerens kontaktperson deltager i indflytningssamtalen, som afvikles ca. tre-fire uger efter borgerens indflytning, og hvor kontaktpersonen derefter har ansvaret for at følge op på indgående aftaler med de pårørende, som ligeledes dokumenteres i Nexus.

Konstitueret leder oplyser om et tidligere aktivt bruger-pårørenderåd, som i nærmeste fremtid skal afholde møde, og her skal vælge nye pårørenderepræsentanter. Aktuelt er en borger repræsenteret i rådet. Både konstitueret leder og medarbejderne redegør for et velfungerende pårørendesamarbejde, og de oplever stor opbakning fra pårørende, og de fremhæver den nyligt afholdte udendørs forårsklargøring af haven med stor tilslutning og fremmøde af pårørende.

Medarbejderne fremhæver deres opmærksomhed på at tilbyde opfølgende samtaler, hvor det særligt i demensafdelingen ofte er nødvendigt at tilbyde flere samtaler til pårørende, idet pårørende ofte er i krise, eller har behov for tæt kontakt i den første tid efter borgerens indflytning. Pårørende opfordres til at henvende sig ved behov for en samtale, og medarbejdere redegør desuden for at være opsøgende i relationen og kontakten, når de pårørende kommer på pleje- og omsorgscentret. Medarbejderne redegør desuden for vigtigheden af, at pårørende føler sig velkomne, og at de mødes med smil og en venlig hilsen, når de besøger deres kære, ligesom de anerkendes for at være vigtige samarbejdspartnere.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Viborg 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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, konstitueret leder, evaluering m.m.