



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscentre
Skovvænget, Almene Boliger

Uanmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre
Maj 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.

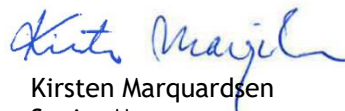
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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 plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Pleje- og omsorgscenter Skovvænget, Skovvejen 47, 8850 Bjerringbro
Leder: Anitta Andersen
Antal boliger: 61
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 10. maj 2022, kl. 09.00 - 13.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder og teamleder• Tre borgere• To medarbejdere
Tilsynet blev afrundet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet afvikles med leder og nyansatte teamleder, som er tiltrådt 1. april i år.</p> <p>Leder oplyser om en turbulent vinter, hvor centrets medarbejdere og borgere blev meget hårdt ramt af COVID-19 smitte. Det deraf følgende høje sygefravær kombineret med store rekrutteringsudfordringer har betydet, at de faste medarbejdere sammen med såvel faglærte som ufaglærte afløsere har oplevet et stort arbejdspress i perioden. Ledelsen har sammen med Skovvængets sygeplejersker understøttet driften med nye kreative organiseringstiltag, og ifølge ledelsen har medarbejderne udvist stor ansvarlighed og hjælpsomhed på tværs af de almene boliger og demensboligerne. Korttidssygefraværet er faldet, men er stadig højt, og der er enkelte langtidssygemeldte medarbejdere med helbredsmæssige problemstillinger. Aktuelt er enkelte SSA aftenvagtstillinger vakante, og på demensafdelingen er den vakante sygeplejerskestilling i opslag. Samlet set har udfordringerne i de mest belastede perioder ifølge leder medført et betydeligt kompetencetab.</p> <p>Centret er så småt ved at rejse sig oven på vinterens udfordringer, og planlagte og påtænkte indsatser, fx uddannelse og supervisionsforløb, genoptages i den takt, det lader sig gøre. Teammøder, sygeplejerske/assistentmøder og projekt "I sikre hænder" er ligeledes ved at blive rammesat som før pandemien.</p> <p>I forbindelse med et af Velfærdsaftalens udviklingsområder, som er afprøvet andetsteds i Viborg Kommune, er Skovvænget blevet fritaget for administration af klippekortsydelse.</p> <p>Sommerferiedækningen på Skovvænget er ved at være planlagt med hjælp fra timelønnede vikarer og kendte, ufaglærte afløsere.</p> <p>Dele af ovenstående afsnit er indføjjet i rapporten for Skovvænget Demensboliger, idet leder er ansvarlig for hele Skovvænget.</p>

1.2 NYOPFØLGNING

Opfølgning

Sidste tilsyns anbefalinger vedrørende dokumentation arbejdes der ifølge ledelsen kontinuerligt med, idet de mange afløserne skal oplæres og undervises. Aktuelt står to superbrugere for sidemandsoplæring.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Pleje- og omsorgscenter Skovvænget, Almene boliger. 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 Skovvænget, Almene boliger, trods længerevarende rekrutteringsudfordringer og højt sygefravær er et velfungerende pleje- og omsorgscenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til tryghed og trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området, og at kerneydelsen leveres med en god borgeroplevet kvalitet og et rehabiliterende sigte.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at det fortsat vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at rekruttere og fastholde tilstrækkeligt med faglærte medarbejdere og udvikle de samlede medarbejderkompetencer.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

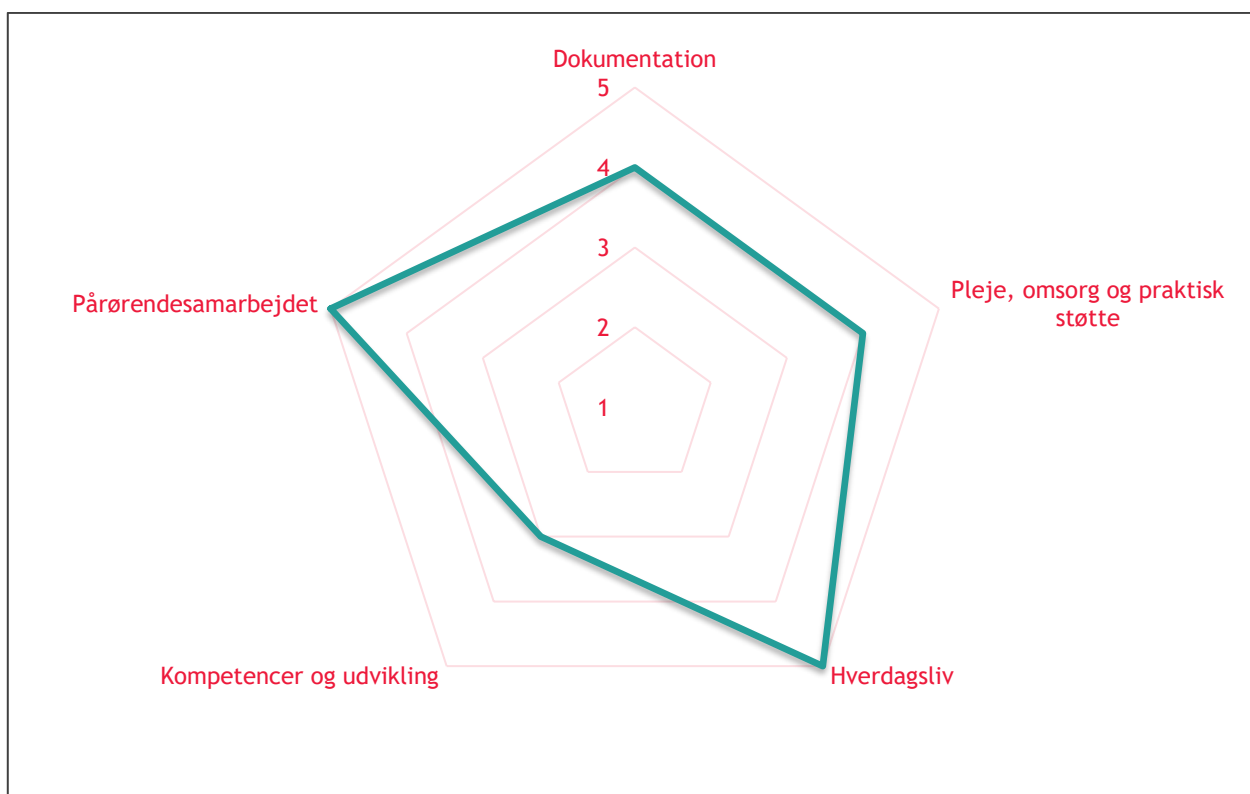
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i dokumentationen hos en konkret borger opretter handleplanvisning på hjælpen til bad.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at sikre, at feltet generelle oplysninger konsekvent udfyldes med beskrivelse af borgernes mestring, vaner og motivation.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne at drøfte mulige tiltag i relation til borgernes oplevelse af fortravlede medarbejdere i aftenvagten.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen og sygeplejerskerne en skærpet opmærksomhed på at træne medarbejdernes faglige sprog i de fælles tværfaglige drøftelser med henblik på at styrke forståelsen for de faglige indsatser og det helhedsorienterede syn på borgerne.

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: 4	Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder målrettet og med en klar ansvarsfordeling med den daglige opfølgning på dokumentationen. Især handleanvisninger på borgernes samlede pleje- og omsorgsbehov over døgnet prioriteres af hensyn til, at afløsere, som ikke kender borgerne, skal kunne orientere sig herom i Nexus. Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet udførligt og handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. For en enkelt borger savnes der en beskrivelse af borgerens behov for hjælp i relation til bad.

	<p>Feltet generelle oplysninger ses hos to borgere meget sparsomt udfyldt. Der ses opdaterede funktionsevne- og helbredstilstande for alle borgere, og der er fulgt relevant op på faglige indsatser. Der ses ligeledes fine eksempler på livshistorier. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed og tryghed ved den hjælp, de ydes i relation til deres personlige plejehov. En borger fortæller om en enestående modtagelse og støtte og pleje fra personalet, da borger mistede sin ægtefælle kort efter deres indflytning, og borgeren anerkender de altid søde og hjælpsomme medarbejdere for deres måde at være på. Samtidig oplever borgeren, at bemanningen visse dage, især om aftenen, kan være så lav, at borgeren afholder sig fra at kalde på hjælp, indtil det er absolut nødvendigt, for at skåne medarbejderne i al deres travlhed.</p> <p>En anden borger oplyser ligeledes om oplevelsen af søde, men fortravlede medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne genkender borgernes udsagn om skiftende og få aftenvagter. De tilstræber derfor at skabe størst mulig kontinuitet for de borgere, som er mest sårbare, og som dårligt tåler mange skiftende ansigter. Ved vaktens start om morgenen læser medarbejderne sammen op på det sidste døgn's hændelser med fokus på ændringer hos borgerne, og borgeropgaver fordeles ud fra kompleksitet og tyngde i samarbejde med sygeplejerskerne. Kontaktpersoner varetager så vidt muligt plejen hos de borgere, de kender, og afløser guides og støttes i de daglige opgaver, og har følgeskab af de faste medarbejdere, indtil de er oplærte og trygge i opgaverne. Medarbejderne reflekterer fagligt over, hvordan de indimellem bliver tvunget til at slække på deres standarder for personlig hygiejne, når borgeren fx nægter at modtage hjælpen. Enkelte borgerforløb har ført til, at der er søgt om forhåndsgodkendelse til magtanvendelse ifm. personlig pleje.</p> <p>De tværfaglige tavlemøder afholdes ugentligt i hver afdeling, og de vurderes som fagligt givende, men medarbejderne oplever i lighed med sidste år et behov for, at de tilknyttede fysioterapeuter deltager for at sikre helhedssynet på borgerne.</p> <p>Kerneydelsen leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, der understøtter den enkelte borgers aktuelle formåen og dagsform.</p> <p>Der er relevant fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, som fx ernæringsindsatser, forebyggelse af UVI, trykaflastning og daglig gangtræning. Borgerne er soignerede, svarende til deres livsstil og ønske, og der ses overalt en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne under interviewet udviser stor ansvarlighed og engagement i forhold til at understøtte og oplære afløserne i de individuelle borgeropgaver og følge op på de faglige indsatser.</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 vurderer at få god støtte til et individuelt tilrettelagt hverdagsliv. To borgere fortæller, at de er faldet godt til, og at de har stor glæde af de faste medarbejdere. En borger giver udtryk for at have opnået en bedre livskvalitet efter indflytningen på trods af dennes forskelligartede helbredsmæssige skavanker, og borgeren håber, at hun snart vil have overskud til at deltage i flere af de mange aktiviteter.</p> <p>Borgerne deltager i stedets aktiviteter efter eget ønske, og en borger, som ikke har kræfter til deltagelse, hygger sig i egen bolig og værdsætter især en-til-en aktivitet med sin kontaktperson og med kioskdamen, som 2 gange ugentligt kommer rundt i afdelingerne og sælger fornødenheder fra en vogn.</p>

	<p>De engagerede aktivitetsmedarbejdere og en frivillighedskoordinator arrangerer fælles og individuelle initiativer i relation til større arrangementer og afdelingsvise aktiviteter, fx herre- og dameklub og udflugter til Plantorama og Bilka. "Hønsehuset" benyttes flittigt af kreative borgere, mens medarbejderne generelt er opmærksomme på at udnytte det daglige samvær med borgerne ud fra deres kendskab til borgerne og borgernes vaner og livshistorie. En meget populær musikterapeut har desuden sin gang i alle stedets syv afdelinger, hvor hun synger og spiller for borgerne.</p> <p>Flere nævner ledsagede gå- og cykelture med frivillige og deltagelse i gymnastik og træning ved fysioterapeut.</p> <p>Medarbejderne vurderer, at aktivitetstilbuddet er alsidigt og suppleres af medarbejdere i flexjob i ydertimerne, som fx spiller puslespil eller bager sammen med borgerne. Medarbejderne bestræber sig på at give borgerne spontane stjernestunder, bl.a. via klippekortsydelse, men de påpeger, at det kan knibe med tid hertil.</p> <p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med madens og måltidernes kvalitet. Måltiderne er for de fleste borgere et fælles samlingspunkt, hvor medarbejderne deltager via pædagogiske måltider, og tager ansvar for stemning, dialog og hygge. Medarbejdere i flexjob hjælper til ved måltiderne, og flere gange ugentligt tilbereder køkkenassistenter maden fra bunden i hver afdeling ud fra borgernes ønsker. Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med køkken og diætist omkring særlige ernæringsindsatser.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejdernes omgangstone, og de oplever en god kommunikation og respektfuld adfærd fra medarbejderne. Medarbejderne lægger stor vægt på at anvende og håndhæve en god omgangstone med afsæt i den enkelte borgers jargon og livsstil, og medarbejderne er bevidste om deres ansvar som rollemodeller for de ufaglærte og unge kolleger.</p> <p>Tilsynet bemærker under rundgang overalt en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd.</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>Ledelsen opsummerer udfordringerne med rekruttering, højt sygefravær, medarbejderudskiftning og mange ufaglærte medarbejdere, som samlet set har medført det aktuelle kompetencetab. Samtidig fastslår leder, at mange faste medarbejdere med stor erfaring, relevante faglige kompetencer og høj anciennitet til dels kompenserer herfor. Der er desuden stort ledelsesmæssigt fokus på organisering og koordinering på tværs af centret, som understøtter den daglige drift i afdelingerne, hvor også centrets sygeplejersker arbejder på tværs, og ind imellem også arbejder om aftenen. Samtidig er sygeplejerskerne gode til at oplære kolleger i specielle sygeplejeopgaver via "bed side-learning".</p> <p>Medarbejderne oplever generelt gode muligheder for løbende kompetenceudvikling og sparring med fagkoordinatorer, sygeplejersker og plejehjemslæge. På tavlemøder og teammøder drøftes faglige problemstillinger, men medarbejderne oplyser, at der har været en del aflysninger grundet sygdom og øget arbejdspress.</p> <p>Tolv medarbejdere har desuden modtaget kursus i kollegial supervision, og psykiatriteamet og hjerneskadekoordinator har med stort udbytte undervist medarbejderne i relation til problemstillinger vedrørende pleje og omsorg for borgere med hjerneskade og udadreagerende adfærd.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejdernes redegørelse for og overvejelser om praksis er kendetegnet ved mangel på anvendelse af faglige begreber og et fagligt sprog. Dette er efterfølgende drøftet med ledelsen, som selv har bemærket det, og som ser det som et tegn på, at de faglige fora - og dermed medarbejdernes muligheder for faglige drøftelser - har været på vågeblus under COVID-19.</p>

	Det tillægges betydning i vurderingen, at den aktuelle medarbejdersituation udgør en aktuel sårbarhed i levering af kerneydelsen.
Tema 5: Pårørendesamarbejdet Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>To borgere oplyser om en god modtagelse og stor hjælpsomhed og omsorg i forbindelse med indflytning.</p> <p>Alle borgere og deres pårørende tilbydes indflytningsamtale med centersygeplejersken, kontaktperson og leder. Mødet følges op ca. to-tre måneder efter indflytning, og såvel ledelsen som medarbejderne har stor opmærksomhed på løbende forventningsafstemning og på familiens behov for orientering ved ændringer i en borgers situation og tilstand.</p> <p>Centret har et bruger-pårørenderåd, som også har fungeret under COVID-19, hvor der blev holdt møder i et telt udenfor. Der afholdes seks årlige møder, og pårørende informeres løbende om nyheder, fx udflugter og årstidsarrangementer. Centret har derimod mistet mange af de frivillige under COVID-19, men leder fortæller, at de er ved at rekruttere nye frivillige.</p> <p>Medarbejderne lægger stor vægt på at være opsøgende og tilgængelige for de pårørende, når de er på besøg, og de oplever sjældent udfordringer i pårørendesamarbejdet, som ikke kan løses med en imødekommende tilgang og en ærlig og åben dialog. Medarbejderne tager individuelle hensyn til de pårørendes ønsker ifm. orientering om ændringer i borgers tilstand. De sender fx ofte billeder eller korte mails med opfølgning eller små hilsener, som er meget værdsatte af de pårørende.</p> <p>Ledelsen er ifølge medarbejderne altid hjælpsom og understøttende, og reagerer prompte med invitation til samtale eller møde, hvis der er optræk til frustrationer eller bekymring vedrørende pårørendesamarbejdet.</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 borgerne • 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	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 borgerne• 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.