

Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscenter
Friplejehjemmet Sct. Kjeldsgården

Uanmeldt tilsyn - Juni 2023



Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

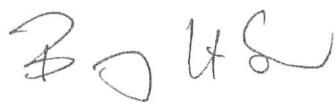
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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



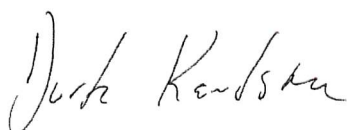
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Dorte Karlskov

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 friplejehjemmet og tilsynet

Adresse: Fripeljehjemmet Sct. Kjeldsgården. Asmild Dal 1, 8800 Viborg

Forstander: Pia Østergaard

Antal boliger: 54 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 9. juni 2023, kl. 08.15 - 12.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Afdelingsleder
- Tre medarbejdere
- Tre borgere
- En pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer, og tilsynet havde flere dialoger med både medarbejdere og borgere undervejs. Tilsynet blev afrundet med afdelingsleder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med den ene afdelingsleder. Forstander og friplejehjemmets anden afdelingsleder er fraværende på dagen, men de orienteres om tilsynet. Fripeljehjemmet er en selvejende institution under Danske Diakonhjem.

Ledelsens målrettede fokus har været arbejdet med at bevare den høje faglige kvalitet i forhold til sikring af kerneopgaven samt at sikre løbende udvikling af medarbejdernes kompetence- og refleksionsniveau. Målgruppen er alle borgere med demenslidelser eller andre kognitive svækkelser, ligesom aldersspændet er bredt fra midt 50'erne og op efter. Derudover er flere borgere med Down Syndrom på venteliste, og ledelsen er derfor opmærksomme på at understøtte fagligheden i relation til målgruppens forskellige behov.

Det er bl.a. på baggrund af dette, at der i næste uge samarbejdes med en specialist inden for demensområdet, som både skal følge, supervisere og undervise personale ud fra "Blomstringsuniverset", som metodisk og teoretisk læner sig op ad friplejehjemmets værdisæt, kultur og tilgange til borgerne. Ledelsens forventning er, ud over en brushup til de erfarne medarbejdere, også, at nyere medarbejdere opnår en grundigere indsigt i metoden, ligesom ledelse og medarbejdere i fællesskab får afstemt de systematiske rammer og arbejdsgange for praksis. Ifølge afdelingsleder opleves der ingen nævneværdige udfordringer.

Medarbejdersituationen er præget af stabilitet og et lavt sygefravær. Aktuelt har friplejehjemmet ingen vakante stillinger eller langtidssygemeldte medarbejdere. Afdelingsleder oplyser desuden, at der ikke anvendes eksterne vikarer, grundet målgruppen, men at friplejehjemmet har eget vikarkorps, som har et indgående borgerkendskab, og de er grundigt introducerede til opgaverne og stedets værdisæt og kultur.

1.2 Opfølgning

Der blev ikke givet anbefalinger ved sidste tilsyn.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Friplejehjemmet Sct. Kjeldsgården. 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 Sct. Kjeldsgården er et meget velfungerende friplejehjem, hvor engagerede og dedikerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgere med demens- eller kognitive svækkelser.

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser og med stor opmærksomhed på, at hverdagskulturen er båret af fællesskab, borgernes interesser og Danske Diakonhjems værdisæt.

Det er tilsynets vurdering, at friplejehjemmet lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, og at pleje- og omsorgsydelser samt den praktiske hjælp leveres med en høj borgeroplevet og faglig kvalitet. Medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte indgår i det daglige arbejde, ligesom sundhedsfremmende og forebyggende initiativer er velintegrerede med afsæt i metoder og tilgange, som er tilpasset målgrupperne.

Årets tilsyn har ikke givet anledning til anbefalinger.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til friplejehjemmets fremadrettede udvikling:

2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

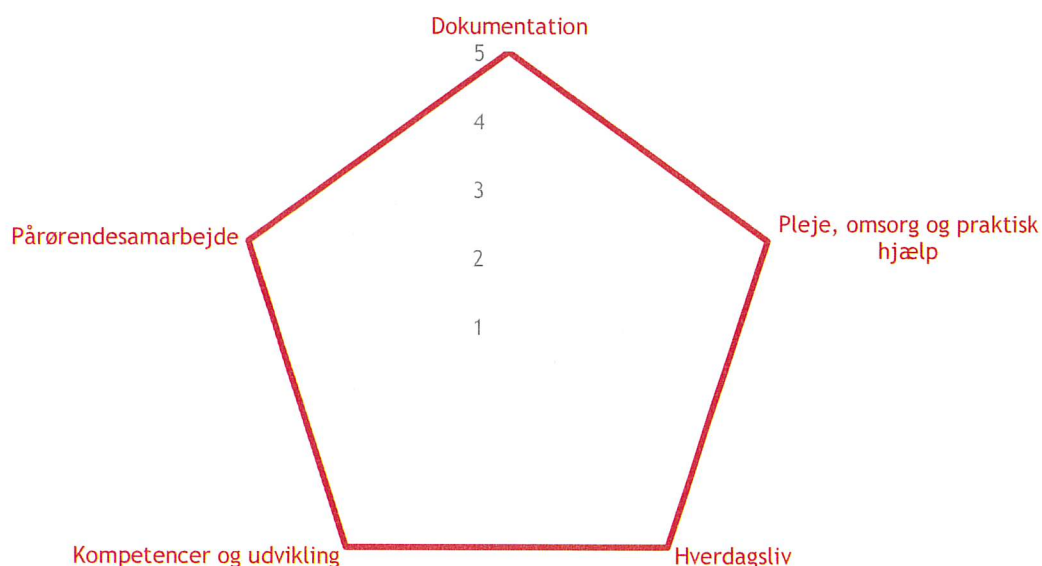
2.2.2 Anbefalinger

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 friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis og levering af kerneopgaven. Medarbejderne oplyser bl.a. om tydelige beskrevne arbejdsgange ift., hvordan dokumentationen skal udfoldes og ajourføres, og afdelingslederne er tætte sparringspartnere i hverdagen. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med afdelingsleder.

Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner velbeskrevne og handlingsvejledende over hele døgnet, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Generelle oplysninger og funktionsevnetilstande er udfyldte og ajourførte, herunder med fyldestgørende livshistorier. Hos alle tre borgere ses relevante observationsnotater og opfølgning på faglige indsatser derom.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de beskriver meget stor trykthed og tilfredshed ved hjælpen, og måden den udføres på. Borgerne

fortæller, at de bruger egne ressourcer i det omfang, de formår, og de beskriver medarbejderne som motiverende og støttende i relation hertil. En pårørende udtrykker særdeles stor tilfredshed med plejen af sin ægtefælle.

Friplejehjemmet skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning og det daglige koordinerende morgenmøde på hver etage, ligesom gennemgang af observationsnotater fra seneste døgn er en integreret del ved indmøde i hvert vagtlag. Opgaver fordeles ud fra kompleksitet og relation, og samtidigt redegøres der for, at medarbejdernes fleksibilitet, omstillingsparathed og kreativitet er et rammevilkår ift. plejen og tilgangene til borgerne samt opgaverne i praksis. Medarbejderne arbejder metodisk med afsæt i "Blomsten", og de sikrer genkendelighed ved at inddrage borgernes livshistorie, interesser og vaner, fx tilbydes bad i dag- og aftentimer, ligesom sang eller dans ofte foregår, inden et bad eller som en del af plejen.

Medarbejderne oplyser, at der dagligt afholdes opsamlingsmøde, hvor medarbejderne sammen med afdelingslederne samler op på observationer og faglige indsatser. Den helhedsorienterede borgerindsats sikres desuden via det tværfaglige samarbejde og ugentlige besøg af huslæger, ligesom relevante samarbejdspartnere, såsom terapeuter, inddrages ved behov.

Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne tilkendegiver, at de arbejder helt og delvist kompenserende ift. at guide og understøtte borgerne i deres daglige ADL og påklædning med øje for borgernes svingende dagsform og aftaler for dagen, så energi og overskud er dertil. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i form af medarbejdernes opmærksomhed på at sikre borgere sufficient ernærings- og væskeindtag samt en hverdag med bevægelse og genkendelighed.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard på fællesarealer, i de besøgte boliger samt vedrørende borgernes hjælpemidler.

2.4.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor der tages hensyn til deres vaner og ønsker, ligesom de er medbestemmende i forhold til deres døgnrytme. Borgerne beskriver forskellige hverdagsaktiviteter, som har afsæt i deres særegne interesser, fx hjælper en borger meget i haven og i værkstedet, og borgeren nyder samværet med pedellerne, mens en anden borger hjælper indendørs med afrydning af borde og med opvasken og er inddraget i menuplanlægningen. Den sidste borger er glad for samværet og sangaktiviteter. Samtlige borgere roser fællesskabet på stedet og det varierede udbud af aktiviteter, og de oplyser, at de oftest er på fællesarealerne eller i haven sammen med bofæller eller medarbejdere. En pårørende, som besøger sin kære hver anden dag, oplever, at hverdagen på friplejehjemmet er præget af en familiær og omsorgsfuld kultur.

Medarbejderne redegør for, at hverdagens aktiviteter tilrettelægges på borgernes præmisser, og at de varierer alt efter borgernes dagsform og årstid. Aktuelt foregår en del aktiviteter i haven, som bl.a. er indrettet med orangeri, drivhus, plantekasser og hønseshus. Samtlige medarbejdere er deltagende i hverdagsaktiviteterne med borgerne, mens to aktivitetsmedarbejdere planlægger overordnede faste arrangementer, som fx sang, koncerter og besøg af børnehavebørn, hvor tilknyttede frivillige understøtter de forskellige arrangementer. Ifølge medarbejderne fylder de spontane aktiviteter en del i hverdagen, og de redegør for, hvordan en fest i haven eller et fodbad hurtigt kan

arrangeres, ligesom en tur fredag aften for at se veteranbiler i byens centrum blev arrangeret og kun lader sig gøre, fordi medarbejderne samarbejder indbyrdes og brænder for, at borgerne oplever en indholdsrig hverdag med mange stjernestunder.

Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet, og de beskriver måltiderne som hyggelige.

Medarbejderne reflekterer over måltidets betydning for borgerne, og de oplyser, at samtlige ansatte deltager ved frokost- og aftensmåltidet, mens en måltidsvært på hver etage hjælper den enkelte borger om morgenen. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgerne imødekommes individuelt, fx i form af særligt bestik eller service, ligesom placering ved bordene sker med øje for at understøtte borgernes behov for stimuli og socialt samspil. Medarbejderne hjælper borgere med fødeindtag ved behov herfor, og de har fokus på at sikre en god stemning, og at borgernes udfordringer ikke udstilles uhensigtsmæssigt. Derudover observerer medarbejderne løbende afvigelser ift. borgernes ernærings- og væskeindtag. Medarbejderne oplyser desuden, at borgerne frit kan indtage deres måltider i alle afdelinger, ligesom medarbejderne beskriver et tæt samarbejde med husets køkken, som også kan tilberede forskellige retter, hvis en afdeling fx ønsker at grille, ligesom borgerne har indflydelse på menuen.

Borgerne og den pårørende oplever, at medarbejdernes omgangsform og tone er meget imødekommende og respektfuld samt præget af omsorg.

Afdelingsleder og medarbejdere samstemmer i forhold til, at kommunikationen og adfærden til borgerne tager afsæt i Danske Diakonhjems værdisæt, og kulturen bæres af en respektfuld og anerkendende tilgang til borgerne.

Tilsynet observerer et aktivt miljø, bl.a. ses en stor tilslutning af borgere til dagens sangarrangement, ligesom der bemærkes en del borgere på terrasserne eller i haven, hvor borgere bl.a. luger ukrudt, planter i kasser, går ture og indimellem klappes en medarbejders hund, der går rundt blandt medarbejdere og borgere i haven.

2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Ledelsen og medarbejderne vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppen. Medarbejdergruppen består af en sygeplejerske, SOSU-personale, pædagoger, pedeller, køkken- og administrativt personale. Der er ligeledes ufaglærte ansatte, mens alle i ledelsen har en sygeplejerskeuddannelse.

Ledelsen arbejder målrettet med medarbejdernes kompetenceudvikling og videndeling, bl.a. afholdes der hvert kvartal kollegial sparring i de fem grupper ud fra en fast meto-disk struktur. Ligeledes afholdes der etagemøder med undervisning i faglige temaer, såsom medicin håndtering, magtanvendelsesregler eller voldsforebyggelse, og ledelsen ønsker at sætte retning for en arbejdskultur, hvor der skal være plads til legal og indbyrdes kollegial undren. Introduktion til nyansatte sker via grundig oplæring i opgaverne samt løbende sparring og e-learning, og faste medarbejdere tilmeldes friplejehjemmets egne kurser, herunder kurset "Ånd og rødder".

Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne, og de oplever mulighed for løbende kompetenceudvikling via de forskellige faglige mødefora, hvor enkelte medarbejdere er uddannede facilitatorer i arbejdsmodellen "Blomstringsuniverset", som benyttes til borgergennemgang. Medarbejderne beskriver ligeledes huslægenes undervisning som fagligt berigende, og de værdsætter den indbyrdes kollegiale åbenhed og undren i relation til egen kompetenceudvikling. VAR-portalen benyttes ved oplæring i delegerede sundhedslovsydelser og ved faglige tvivlsspørgsmål. Medarbejderne reflekterer over den gode trivsel og kultur på stedet, og de tilskriver det en lydhør, tydelig og synlig ledelse

samt en medarbejdergruppe, som er engagerede i borgernes ve og vel, ligesom friplejehjemmets værdisæt med afsæt i "Ånd og rødder" er velintegreret og lever i praksis.

2.4.5 Pårørendesamarbejde

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Tilsynet har talt med en pårørende, som igennem to år har været pårørende på friplejehjemmet. Pårørende oplever et meget velfungerende samarbejde i dagligdagen, og pårørende omtaler ledelsen og medarbejderne som meget dygtige og nærværende. Ved ægtefællens indflytning deltog pårørende i en indflytningssamtale, hvor der blev afstemt forventninger til samarbejdet.

Afdelingsleder redegør for et velfungerende samarbejde med de pårørende, og at ledelsen oftest har den første kontakt til de pårørende, enten i form af en fremvisning af stedet, eller når borgeren takker ja til indflytning. Friplejehjemmets værdisæt afspejler sig ifølge afdelingsleder også i samarbejdet med de pårørende, der ses som en vigtig ressource og del af borgerne liv, hvorfor pårørende naturligt inddrages og inviteres til arrangementer og til at deltage i hverdagen, hvis det er muligt.

Derudover tilbydes de pårørende et forløb i to pårørendegrupper. En gruppe for ægtefæller og en gruppe tilpasset børn af borgere med demens. Der er tilmelding til pårørendegrupperne, som mødes tre gange om året, og hvor medarbejdere drøfter og indgår i dialoger om forskellige temaer, som kan understøtte de pårørende. Derudover arrangeres pårørendecaféer, som ikke kræver tilmelding, og hvor alle pårørende kan deltage. På café-møderne varierer emnerne alt efter de pårørendes behov og ønsker.

Medarbejderne tilkendegiver ligeledes, at der er et velfungerende samarbejde med de pårørende, som tager afsæt i indflytningssamtalen, hvor medarbejderne oplyser om stedets værdisæt og rammer for aftaler, og samarbejdet afstemmes. Behov for kontakt til de pårørende i dagligdagen er meget forskelligt, men oftest afholdes en opfølgende samtale med de pårørende nogle måneder efter en borgers indflytning.

Medarbejderne reflekterer over, at de to tilbud om pårørendegrupper og pårørendecaféerne er værdifulde for både medarbejderne og de pårørende, idet pårørende kan være trætte og slidte og have behov for ekstra omsorg og tryghed, herunder at vide, at deres kære bliver godt passet og plejet. Medarbejderne beskriver desuden, at et tæt samarbejde med pårørende også bevirker, at medarbejderne opsøger de pårørende, hvis de fornemmer et behov herfor, fx hvis pårørende udviser tristhed på sine besøg eller i dialogen om familiemedlemmet. Det gode samarbejde søges ligeledes bevaret i gråzonen tilfælde, hvor pårørende har anden forståelse af medarbejderne arbejds gange. Her tilsigter medarbejderne altid dialog og en faglig forklaring, og ofte italesættes den faglige tilgang med afsæt i "Blomsten", hvilket har medført positiv respons fra pårørende, idet det øger forståelsen for medarbejdernes tilgange.

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, ledelse, evaluering m.m.

