

Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscentre
Blichergården

Uanmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre
September 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.

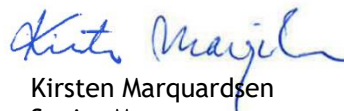
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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: Blichergården, N.F.S. Grundtvigsvej 13, 8800 Viborg
Leder: Susanne Simonsen
Antal boliger: 62 boliger, heraf 12 demensboliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 26. september 2022, kl. 09.00 - 13.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Tre borgere• Tre medarbejdere• En pårørende Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder, som oplyser om et velfungerende plejecenter- og omsorgscenter. Ledelsen, som også består af en teamleder, har stort fokus på at skabe tryghed for borgerne i hverdagen og på at sikre en kvalificeret kerneydelse, bl.a. gennem en sikker drift og rette fordeling af medarbejderressourcer på de fire afdelinger. Derudover italesætter ledelsen løbende stedets etik og værdier for medarbejderne, dels som en forebyggende såvel som retningsangivende indsats.</p> <p>Plejecentrets medarbejdere påbegynder to større projekter i oktober, som skal understøtte kerneydelsen. Et projekt er i relation til livets afslutning, hvor plejecentret tidligere har deltaget i en prøvehandling, og de skal nu arbejde videre med at skabe systematik og struktur for "den svære samtale" med borger og pårørende. Det andet projekt er, jf. Velfærdaftalen, implementering af DEGI-REHAB, som er et genoptræningsforløb til borgere via digital instruktion. Medarbejderne vil modtage undervisning herom, og der skal afdækkes borgere inden for målgruppen.</p> <p>Af udfordringer nævner ledelsen rekruttering, særligt af social- og sundhedsassistenter. Tidligere på året har plejecentret periodevis været uden fuld bemanding, hvilket dog er løst med en målrettet indsats, og den 1. oktober er alle stillinger atter besatte.</p> <p>Medarbejdersituationen beskrives som overvejende stabil, og flere medarbejdere har en høj anciennitet. Sygefraværet er ifølge ledelsen højt, grundet fire langtidssygemeldinger, som alle er afklarede, hvoraf to sygeplejersker forventes på vej tilbage i løbet af oktober måned.</p> <p>Ledelsen har ikke modtaget klager fra borgere eller pårørende.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Ledelsen oplyser, at der er arbejdet målrettet med sidste års anbefalinger, bl.a. i forhold til anbefalingerne vedrørende pleje, omsorg og rehabilitering. Alle hverdagsnormeringer er ændrede, så dagene er dækket ens, mod tidligere, hvor onsdagen var lavere normeret.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Pleje- og omsorgscenter Blichergården. 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 Blichergården er et velfungerende pleje- og omsorgscenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som har stort fokus på at skabe trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges individuelt og 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 god faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan de arbejder med rehabilitering, tilpasset den enkelte borgers dagsform.

Tilsynet har givet anledning til flere anbefalinger inden for temaet dokumentation, som tilsynet vurderer vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats, samt en enkelt anbefaling inden for kompetencer og udvikling, som vil kræve en løbende ledelsesmæssig opmærksomhed.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

På tidspunktet for tilsynet er der ligeledes besøg af Regionens vaccinationscenter, som gennemfører vaccination af borgere, som ønsker dette.

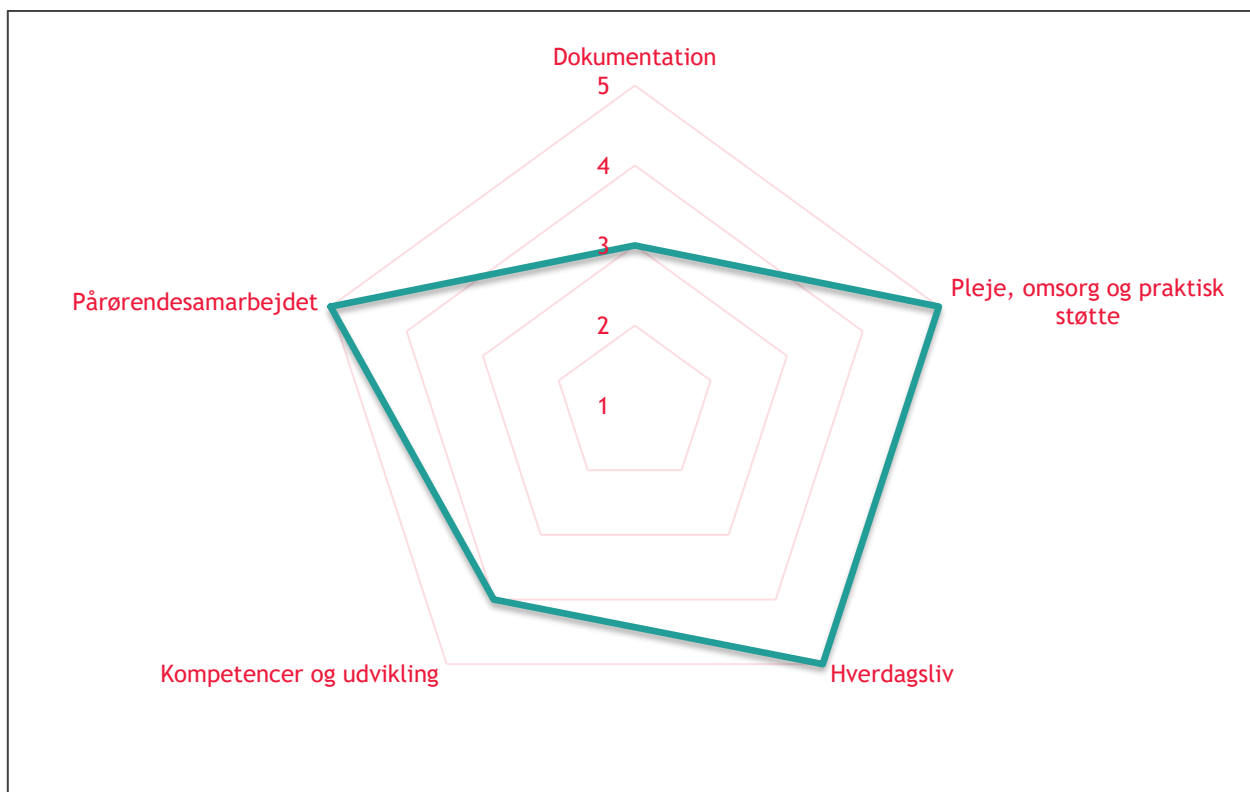
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplanerne samt udfolder medarbejdernes faglige tilgange med fyldestgørende beskrivelser i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejdere og sygeplejersker konsekvent ajourfører feltet Generelle oplysninger, herunder borgernes helbredsoplysninger, svarende til borgernes aktuelle situation.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne, at funktionsevnetilstande i alle tilfælde opdateres og vurderes i relation til borgerne funktionsniveau.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen en øget opmærksomhed på at sikre medarbejdernes individuelle og fælles kompetenceudvikling i en periode med højt sygefravær og ufaglærte medarbejdere.

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 beskriver, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. De oplyser om en presset periode, bl.a. grundet sommerferieafvikling, som de vurderer muligvis har påvirket kvaliteten af den samlede dokumentation. Medarbejderne arbejder ud fra en ordning med en tovholderfunktion. Denne har det primære ansvar for, at borgernes journaler er opdaterede.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer.</p>

	<p>Dog savnes der i to tilfælde opdatering, jf. nylige ændringer vedrørende en borgers forflytning og en anden borgers daglige vejning, ligesom der mangler beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange i to relevante tilfælde. I feltet generelle oplysninger savnes der ajourføring af borgernes helbredsoplysninger hos to borgere, mens der mangler udfoldelse af livshistorie samt punkterne motivation og vaner i to tilfælde. Hos alle tre borgere ses der mangler i forhold til opdatering af borgernes funktionsevnetilstande, svarende til deres aktuelle funktionsniveau. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed og tryghed med de ydelser, de modtager hele døgnet.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg, bl.a. via tovholderfunktionen og morgenenens gennemgang af advis og kørelister. Afdelingsvist fordeles dagens opgaver ud fra kompleksitet og relation, og medarbejderne redegør kompetent for deres anvendelse af pædagogiske tilgange, fx sekvenspleje i relevante tilfælde. Dagligt mødes medarbejderne om formiddagen til sparring og drøftelser af faglige indsatser, mens der to gange ugentligt afvikles længerevarende tavlemøder med afsæt i principperne fra "I sikre hænder". Borgergennemgang foregår kontinuerligt på fokusmøder, hvor indsatser aftales ud fra borgerprofil og borgers ønsker. Medarbejderne sikrer en helhedsorienteret indsats via et tværfagligt samarbejde med bl.a. plejecenterlæge, som kommer hver 14. dag, ligesom relevante samarbejdspartnere, såsom terapeuter, fodterapeut, inkontinenssygeplejerske og demenskoordinator, inddrages ad hoc.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, fx i form af træning af gå- og ståfunktion eller ved den daglige ADL. Medarbejderne har stort fokus på at tilgodese borgernes individuelle behov, og de graduerer indsatserne ud fra borgernes dagsform, så energien er til hele døgnet. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. i form af at sikre borgerne sufficient ernæring og tilbyde kontrolvejninger.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer, i de besøgte boliger og vedrørende borgernes hjælpemidler.</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 har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. En borger fremhæver særligt arrangementerne med klassisk musik samt historierne bag musikken, som borgeren finder vældigt interessant. Flere borgere beskriver gåture omkring den nærliggende dam og deres cykelture som særligt positive. Medarbejderne opleves af alle borgerne som meget hjælpsomme og venlige.</p> <p>Medarbejderne vægter en individuel tilgang i deres kommunikation og omgangsform til borgerne, og at borgene mødes på borgernes præmisser. Det betyder, at medarbejderne anvender forskellig jargon og til tider humor ud fra relation, borgernes dagsform og livsstil.</p> <p>Ledelse og medarbejdere redegør for stedets organisering af aktiviteter. Ledelsen er tovholder sammen med Vennekredsen i forhold til at planlægge årtidsbestemte arrangementer og større fester, mens husets pædagog tilbyder fælles ugentlige arrangementer, såsom sang og musik, lotterispil og filmhygge. Flere gange årligt besøges Domkirken til gudstjeneste, foruden de vanlige gudstjenester på stedet hver 14. dag.</p>

	<p>Plejecentret har ansat ”spirer”, som er unge medarbejdere under 18 år, som tilbyder borgerne nærvær eller gåture. En af de frivillige cykler desuden dagligt med borgere fra alle afdelinger på rickshaw-cyklen. Medarbejderne redegør for udmøntning af klippekortsydelse, som bl.a. bruges til ture til banken, til byens centrum eller til praktiske gøremål, såsom oprydning eller rengøring.</p> <p>Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og måltiderne beskrives som hyggelige. En borger beskriver sig selv som kræsen, og borgeren tilføjer i den forbindelse, at medarbejderne er gode til at servere ønskekost. En anden borger bemærker dagens menu, som består af tarteletter og suppe, som særdeles velsmagende.</p> <p>Medarbejderne redegør engageret for deres roller og arbejdsgange i forbindelse med mad og måltider, herunder hvordan der arbejdes med at sikre det gode måltid for alle plejecentrets målgrupper. I måltidssituationen vægtes ro, nærvær og genkendelighed samt en hyggelig stemning, og muligheden for pædagogiske måltider understøtter borgernes individuelle behov og ressourcer.</p> <p>Tilsynet bemærker en borger med høretelefoner på, som sidder afskærmet og ser tv. Borgeren virker tryk, rolig og veltilpas ved dette.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelse og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har de relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov. Ledelsen erkender, at to ud af plejecentrets tre sygeplejerskers sygefravær har medvirket til en øget arbejdsmængde for den tredje sygeplejerske, som påtager sig et stort ansvar dagligt. Aktuelt understøttes sygeplejersken af en midlertidig ansat af sygeplejerske fra Care-link. Derudover har plejecentret flere ufaglærte medarbejdere ansat i få måneders vikariater. Ledelsen har stort fokus på vidensdeling og medarbejdernes kompetenceudvikling, bl.a. gennem de faglige mødefora, ligesom nøglepersoner varetager relevant undervisning til kolleger i fx hygiejne og forflytninger. Plejecentrets udviklingssygeplejerske, som er ansat 12 timer ugentligt, underviser, oplærer og opkvalificerer desuden medarbejderne i sundhedsfaglige kompetencer og opgaver. Medarbejdernes arbejdsmiljø og trivsel vurderes som overvejende god af ledelsen.</p> <p>Medarbejderne føler sig klædt på til opgaverne, og de oplever mulighed for løbende kompetenceudvikling via den tværfaglige sparring og de forskellige mødefora med fagligt indhold. VAR-portalen anvendes ofte til opslag vedrørende tvivls spørgsmål, og medarbejder bemærker, at de i stort omfang benytter sig af hinandens erfaringer og styrker. Samtlige medarbejdere føler sig i høj grad opkvalificeret efter undervisning og viden fra projektet ”Livet afslutning”, bl.a. grundet øget viden om smertedækning af terminale borgere og livets sidste fase. Trivsel og arbejdsmiljøet er ifølge medarbejderne god, ligesom kollegaer på tværs af afdelinger beskrives som hjælpsomme og lydhøre.</p> <p>Det lægges til grund for vurderingen, at den aktuelle mangel på stabile og kendte sygeplejersker samt et højt sygefravær kan udfordre kvaliteten og kontinuiteten af medarbejdernes muligheder for kompetenceudvikling.</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 oplyser, at bruger-pårørenderådet blev udfaset inden pandemien, og der har ikke været nye initiativer i gang på området. Ledelsen beskriver dog, at der arbejdes på at sikre et godt og tæt samarbejde med de pårørende.</p> <p>Pårørende og borgere inviteres bl.a. til rundvisning på plejecentret ved tilbud om indflytning, og teamleder eller tovholder tager på hjemmebesøg hos borgerne og afholder indflytningssamtale, ofte med pårørendes deltagelse.</p>

	<p>Der er stor opmærksomhed på at imødekomme og lytte til de pårørende, når deres nærmeste flytter ind, og de pårørende indbydes indimellem til at deltage i forskellige aktiviteter, fx den nyligt arrangerede "kæreste-aften".</p> <p>Medarbejderne redegør for et velfungerende samarbejde med de pårørende. Medarbejderne er opsøgende, og de medinddrager pårørende, som informeres ved ændringer efter individuel aftale. I ugen op til en borgers indflytning præsenterer tovholder borger til sine kollegaer ud fra indflytningssamtalen og med fokus på at formidle borgerens ønsker og vaner.</p> <p>Borgere og pårørende tilbydes desuden en opfølgende samtale efter tre måneder, hvilket flere afslår, da dialoger mellem medarbejdere og pårørende foregår løbende og efter behov i praksis.</p> <p>Tilsynet har talt med en pårørende, som oplever et godt samarbejde med plejecentret og medarbejderne, og pårørende beskriver, at aftaler overholdes. Den pårørende kommer med flere eksempler på, hvordan denne inddrages, fx at medarbejderne kontakter pårørende ved ændringer eller med forslag til, hvordan besøgene kan planlægges, så både borgeren og den pårørende profiterer bedst af besøgene.</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	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til alle beboere • 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 beboerne • 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 beboerne • 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 beboerne • 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 beboerne

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.