

Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscenter
Højvangen

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.

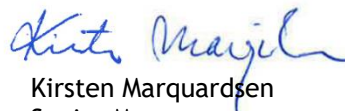
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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: Pleje- og omsorgscenter Højvangen, Højen 4, Ørum, 8830 Tjele
Leder: Per Svane Astradsen
Antal boliger: 25, hvoraf 3 er gæstestuer
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 7. september 2022 kl. 12.45 - 16.15
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Tre borgere• Tre medarbejdere• To pårørende
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur. Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder, som beskriver et velfungerende hus med en sund kultur, hvor leder vægter åben dialog og relation til medarbejderne. Ud over at være optaget af kerneopgaven beskriver leder at være optaget af pilotprojekter, jf. velfærdsaftalen, hvor plejecentret har medvirket i en prøvehandling vedrørende afbureaukratisering af klippekortsydelse. Næste udviklingstiltag er arbejdet med "livets afslutning", som skal implementeres i efteråret. Derudover er opkvalificering af medarbejdernes dokumentationspraksis fortsat et ledelsesmæssigt fokusområde, og centersygeplejersken afvikler løbende seancer med sidemandsoplæring og undervisning af medarbejderne. Leder oplyser at have ledelsen af endnu et plejecenter, og leder forsøger at dele sin tid mellem de to plejecentre. Leder understøttes af en teamleder, som primært varetager vagtplanlægningen, og som hjælper til med at sikre den daglige drift. Medarbejdergruppen beskrives som stabil, og flere medarbejdere har mange års anciennitet. Langtidssygefraværet har hen over sommeren været højt, grundet en langtidssygemelding. Korttidsfraværet betegnes som lavt, og der er ingen vakante stillinger.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentation, men leder tilkendegiver, at området er et løbende fokusområde.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Pleje- og omsorgscenter Højvangen. 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 Højvangen er et meget velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på at skabe individuelle såvel som fælles aktiviteter, som understøtter borgernes hverdagsliv.

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god borgeroplevet kvalitet.

Tilsynet har givet en anbefaling på dokumentationsområdet, som tilsynet vurderer kan udbedres med en mindre ledelsesmæssig indsats.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

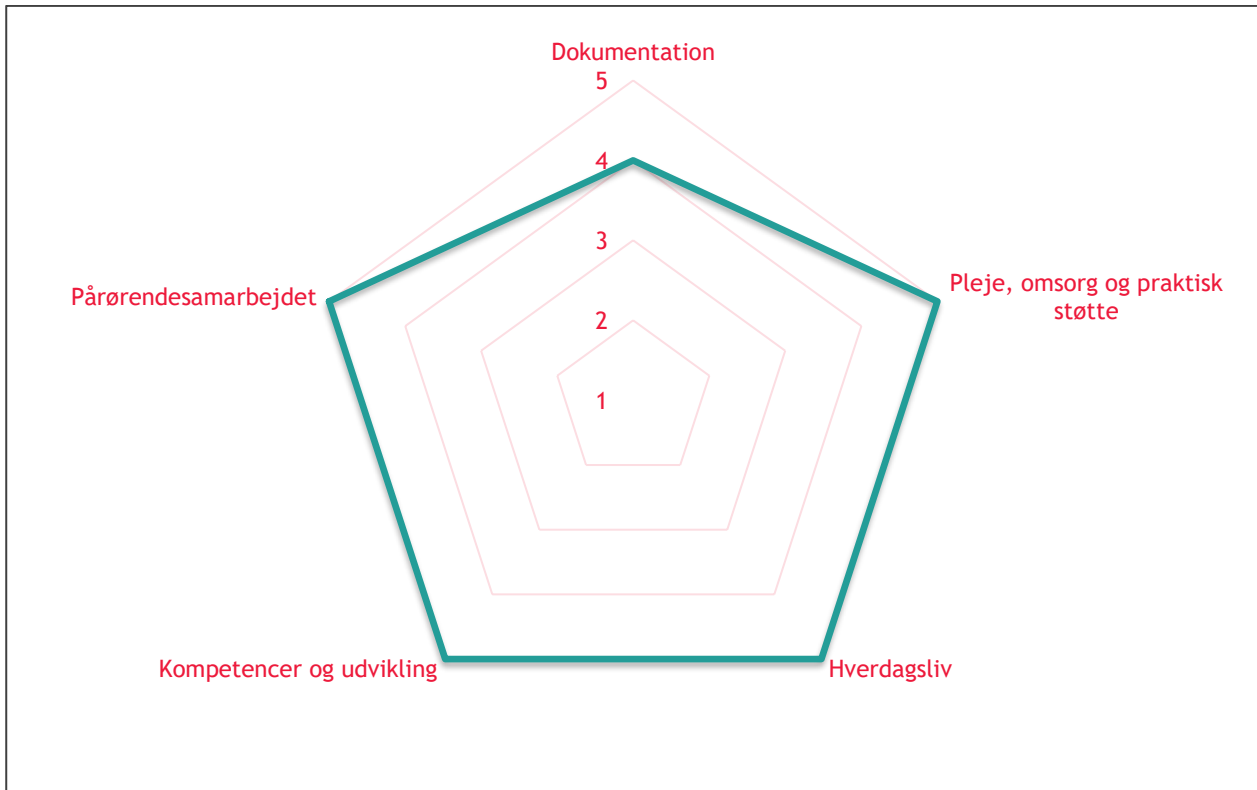
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde opdaterer borgernes døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser af hjælpen for hele døgnet samt sikrer udfoldelse af borgernes generelle oplysninger.

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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og de modtager løbende sidemandsoplæring af en centersygeplejerske.</p> <p>Døgnrytmeplanerne fremstår overvejende opdaterede og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der udfoldelse af hjælpen til bad samt støtte til ernæring hos en borger.</p> <p>Generelle oplysninger er overvejende udfyldte og opdaterede, dog mangler der i et tilfælde udfyldelse af punkterne motivation og ressourcer, ligesom der bemærkes en sparsom udfyldt livshistorie. Funktionsevnetilstande ses opdaterede.</p> <p>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, og borgerne udtrykker overvejende tilfredshed med den hjælp, de modtager. En borger bemærker dog, at hun ugen forinden ikke er blevet tilset, efter at hun har trykket på sit nødkald om natten.</p>

	<p>Dette drøftes med leder, som undres, og leder kan redegøre for, at han hver morgen modtager oplysninger, hvis der har været ubesvarede opkald fra borgerne, eller hvis der har været nedbrud på nødkald om natten, hvilket ifølge leder ikke har været tilfældet den seneste tid. Leder bemærker desuden, at pågældende borger modtager tre tilsyn om natten, grundet borgerens kroniske lidelse, som kan påvirke borgerens finmotorik.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. via kontaktpersonordning, orientering i dokumentationen, koordinerende morgenmøder samt daglige "stop op møder" med indbyrdes faglig sparring.</p> <p>Medarbejderne arbejder med triagering løbende, og de kategoriserer ændringer i borgernes tilstand med farverne rød, gul og grøn, ligesom TOBS ofte anvendes forinden. Samarbejdet med centersygeplejerske beskrives som meget velfungerende, og øvrige samarbejdspartnere, som fx diætist, terapeuter og demenssygeplejerske inddrages ved behov herfor.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, bl.a. ved den daglige ADL i samspillet med borgerne. Medarbejderne har desuden fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i relation til forebyggelse af UVI med fokus på egen og borgernes hygiejne.</p> <p>Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer 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 er tilfredse med at bo på plejecentret, og de har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne oplever et tilstrækkeligt udbud af aktiviteter, og en borger fortæller om en nylig bustur til Silkeborg. Borgeren kunne ønske sig flere ture ud af huset. Dette er adresseret til leder, som oplyser, at borgeren er en meget social og aktiv herre, og at han får tilbudt ekstra cykelture med de frivillige samt inviteres med i alle aktiviteter, der planlægges.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at en kollega er ansat til at afvikle aktiviteter i ydertimerne, fx sang og musik eller søndagscafé i weekenden, for at skabe liv både dag og aften. Derudover tilbyder medarbejderne individuelle og fælles aktiviteter, såsom gåture og nærvær, eller de nyder gårdhavens faciliteter alt efter borgernes dagsform. Medarbejderne redegør for, hvordan de prioriterer, at deres kommunikation og tilgang til borgerne er med afsæt i en respektfuld og anerkendende tilgang.</p> <p>Borgerne er tilfredse med madens smag og variation, og de beskriver måltiderne som hyggelige.</p> <p>Medarbejderne har fokus på deres rolle under måltiderne, bl.a. understøttes borgerne individuelt samt i det sociale fællesskab. Medarbejderne gør sig tillige faglige observationer ift. borgernes ernæringsmæssige tilstand. Borgerne har ifølge medarbejderne, og efter eget ønske, faste pladser, og medarbejderne bidrager til at skabe en hjemlig stemning og hygge med brug af servietter og lys og indimellem tilbydes der øl og vin til maden.</p> <p>Tilsynet bemærker en god stemning blandt borgere og medarbejdere ved eftermiddagskaffen.</p>

<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne. Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til husets målgrupper, og de oplyser, at flere af medarbejderne har været på kursus i bl.a. palliation og demens. Leder oplyser, at assistentmøder er afviklet to gange tidligere på året, dog var assistentfremmødet lavt.</p> <p>Leder er i gang med afvikling af MUS-samtaler og leder vurderer, at medarbejderne overvejende trives.</p> <p>Medarbejderne vurderer ligeledes at have de rette kompetencer til opgaverne, og de oplever mulighed for løbende kompetenceudvikling. Pt. gennemfører medarbejderne e-learningkurser udbudt af kommunen for kompetenceudvikling. Medarbejderne trækker i dagligdagen ofte på hinandens viden og erfaringer, og de oplever løbende muligheder for faglig sparring med centersygeplejersken og eksterne samarbejdspartnere. Personalemøder afvikles med faglige input, ligesom de daglige "stop op-møder".</p> <p>Medarbejderne beskriver deres trivsel som god - da huset ikke er så stort, og de beskriver et stort kendskab til hinanden og til borgerne. Medarbejderne kender og anvender VAR.</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>Leder oplyser, at plejecentret ikke har et fungerende bruger-pårørenderåd, men de benytter sig af et "uformelt råd", hvor borgere og pårørende løbende inddrages efter behov.</p> <p>Leder kontakter enten borgeren eller de pårørende forud for indflytning, og leder bestræber sig altid på at være til stede på selve dagen for borgers indflytning. Leder beskriver en generel proaktiv tilgang i forhold til at skabe et tæt og velfungerende samarbejde med de pårørende, bl.a. ved dialog og en åben dør, når de pårørende besøger deres kære.</p> <p>Plejecentret har ifølge ledelse og medarbejdere et overvejende velfungerende samarbejde med de pårørende. Der afvikles bl.a. indflytningssamtaler kort efter indflytning, hvor praktiske foranstaltninger og forventninger afstemmes. Medarbejderne er meget opmærksomme på at inddrage pårørende ved behov eller efter aftale.</p> <p>Tilsynet har talt med to pårørende, som begge beskriver et velfungerende samarbejde med leder og medarbejdere i hverdagen. De pårørende er trygge og føler sig informerede og inddragede i relevante tilfælde.</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 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 beboere• 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.