



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscenter
Højvangen

Uanmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre
December 2021

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider finder 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.

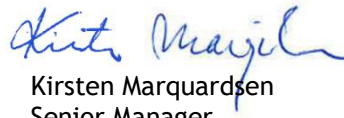
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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 pleje- og omsorgscentret og tilsynet
Navn og Adresse: Pleje og Omsorgscenter Højvangen, Højen 4, Ørum, 8830 Tjele
Leder: Per Svane Aastradsen
Antal boliger: 25 boliger, heraf 3 gæsteboliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 21. december 2021, kl. 12.00 - 15.45
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> • Leder • Tre borgere • Tre medarbejdere Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Lederinterview er fælles for Pensionistgården og Højvangen.</p> <p>Leder og teamleder er fælles for Pensionistgården og Pleje- og omsorgscenter Højvangen, og leder er aktuelt konstitueret leder på et tredje center.</p> <p>Ledelsen redegør for, at Coronatiden har givet anledning til at sætte øget fokus på borgeroplevelser og aktiviteter samt en anden nærhed til borgerne. Pleje- og omsorgscentret har videreført de små stunder, fx menuavler, banko og sangen ved formiddagskaffen i formiddagspausen, hvor medarbejdere og borgere er sammen.</p> <p>De frivillige er kommet tilbage og understøtter forskellige aktiviteter. De frivillige er organiserede i en forening, som årligt har generalforsamling, hvor der ligeledes bliver planlagt aktiviteter. Leder er involveret ad hoc. For at understøtte det gode samarbejde med pleje- og omsorgscentrets frivillige inviteres de typisk en gang om året til spisning og et foredrag, fx omkring demens.</p> <p>Pleje- og omsorgscentret har egen bus, der er ejet af en forening, og som benyttes flittigt af frivillige, medarbejdere og pårørende. Leder fortæller, at pleje- og omsorgscentret er begunstiget af at have arvet større beløb, som gør det muligt at afholde mange fællesaktiviteter, fx med underholdning af kendte kunstnere.</p> <p>I forlængelse af, at kommunen har omlagt hele aktivitetsområdet, har pleje- og omsorgscentret prioriteret at ansætte en "sen-medarbejder" i ydertimer om eftermiddagen til at understøtte aktiviteter. Derudover er pleje- og omsorgscentret med i kommunens "spireordning" med ansættelse af unge mennesker under 18, hvor de kommer på faste dage og supplerer med deltagelse i aktiviteter i ydertimerne.</p> <p>Mad og måltid er et fast fokusområdet, og pleje- og omsorgscentret har løbende dialog med madservice i forhold til menusammensætning og konkrete ønsker. På pleje- og omsorgscentret er borgerne med til at vælge maden ud fra en sæsonplan, der dækker vinter, sommer osv. Derudover er pleje- og omsorgscentret optaget af at gribe borgernes ønsker, fx hvis de ønsker at grille eller har ønske om pizza osv.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der arbejdes med triagering til at understøtte den sundhedsfaglige indsats, og at de har plejecenterlægeordning.</p> <p>Medarbejdersituationen er stabil, og der er ifølge leder et lavt sygefravær.</p>

Tilsynet er oplyst, at der ikke er aktuelle klagesager, og at evt. skriftlige klager tages op i samarbejde med forvaltningen.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Tilsynet er oplyst, at dokumentationen er et kontinuerligt fokus, og siden sidst er Nexushjulet implementeret. Centersygeplejersken er tovholder. Der er undervist i specifikke temaer, og ellers er der løbende sidemandsoplæring. Pleje- og omsorgscentret har desuden implementeret iPads til alle medarbejdere.

Leder udtager løbende journaler, fx hos borgere, der modtager hjælp til komplekse opgaver. Centersygeplejersken gennemgår ligeledes journaler løbende og tager emner op med medarbejderne.

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 pleje- og omsorgscenter, der har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, herunder at der er fokus på aktiviteter i det nære samt på mad og måltid.

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

Tilsynet vurderer, at der er et systematisk og konstruktivt samarbejde med borgernes pårørende, som blandt andet inviteres til deltagelse i fællesarrangementer og indflytningssamtaler.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Der er ikke bemærkninger til tilsynet.

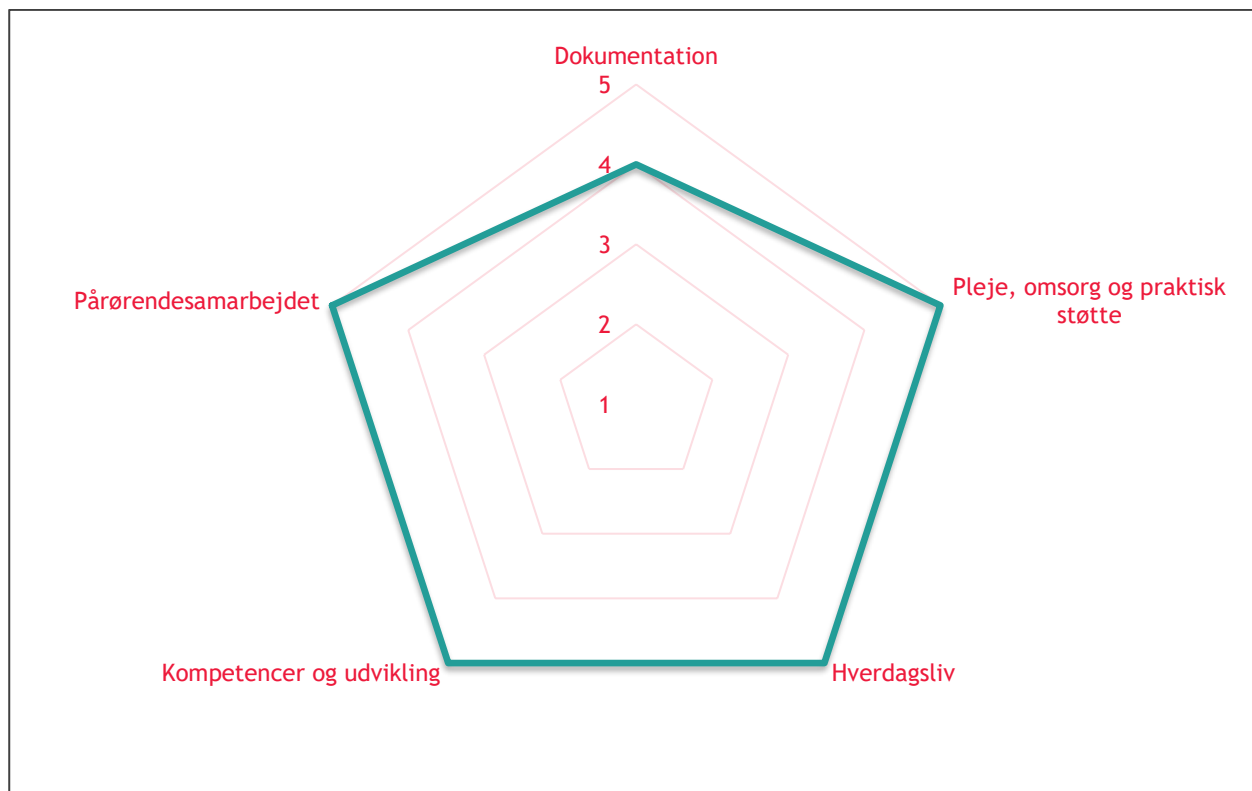
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på dokumentationspraksis, så de generelle oplysninger udfoldes yderligere, og at der på alle borgere udarbejdes livshistorie. Ligeledes anbefales det, at døgnrytmeplanen udfoldes tydeligt i forhold til tilsyn om natten.

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. Der er en klar ansvarsfordeling, hvor sygeplejersken er overordnet ansvarlig for helbredsoplysninger og helbredstilstande. Alle har ansvar for den løbende dokumentation og for tværfaglig gennemgang af journaler mindst hvert halve år. Hvert vagtlag er ansvarlig for, at døgnrytmeplanen er løbende ajourført.</p> <p>Dokumentationen fremstår generelt opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer, fraset et tilfælde, hvor borgerens behov for pleje og omsorg mangler uddybning for nattevagten. De generelle oplysninger er udfyldt med kortfattede beskrivelser, og på en enkelt borger mangler der livshistorie. Derudover bemærkes det, at helbredstilstande ikke konsekvent er vurderet i forhold til aktualitet.</p> <p>Overordnet ses dokumentationen beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog med en ensartet og systematisk opbygning.</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 er særdeles tilfredse med den hjælp, de modtager, og de oplever alle, at hjælpen svarer til det, de har brug for, og at det altid er muligt at få mere hjælp. Borgerne er meget trygge ved hjælpen, også selv om der en gang i mellem kan være ventetid, men så får de besked, og medarbejderne undskylder.</p>

	<p>Alle borgere er aktivt deltagende i de daglige opgaver i det omfang, deres ressourcer rækker.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at blandt andet kontaktpersonsystemet er med til at skabe kontinuitet i opgaveløsningen, men også, at alle medarbejderne kender alle borgerne. Medarbejderne har fælles indmøde, her gennemgås overblikstavlen, hvor borgernes faste opgaver og aktuelle tilstande fremgår. Den daglige planlægning sker med afsæt i borgernes aktuelle tilstande, relationer, kompetencer og opgaver. Derudover er der fast "kl. 10 møde", hvor alle medarbejderne mødes og samler op på dagen og på, hvad der videre skal ske, fx aktiviteter med borgerne. Triagering er med til at understøtte den sundhedsfaglige indsats, og medarbejderne redegør for praksis ved tilstandsændringer, hvor der blandt andet bruges TOBS. Sygeplejersken er tovholder og ansvarlig for, at der bliver fulgt op på ændringer. Rehabilitering indgår naturligt i de daglige opgaver sammen med borgerne, men også i de aktiviteter, der sættes i gang. Borgerne motiveres og støttes til at være mest muligt deltagende.</p> <p>Borgerne er alle velsoignerede, og tilsynet bemærker en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgernes boliger og på fællesarealer.</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 alle særdeles tilfredse med at bo på pleje- og omsorgscentret, og en af borgerne fortæller, at det er et bevidst valg, selv om pleje- og omsorgscentret ikke ligger i borgerens nærområde. Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Alle borgerne oplever, at de har fuld indflydelse på deres hverdag, og at de selv bestemmer fx døgnrytme og også, om de ønsker at deltage i aktiviteter. En af borgerne er mest optaget af egne aktiviteter, og borger nævner blandt at have fået en cykelven, hvor de hver uge er på tur på duocykel. De to andre borgere er meget tilfredse med udbuddet af aktiviteter, og de nævner flere forskellige ting, de deltager i.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de løbende har dialog med borgerne om deres ønsker, og de bruger blandt andet indflytningssamtaler til at lære borgerne at kende. Medarbejderne erkender dog, at de ikke altid får deres viden dokumenteret i fx livshistorie. Medarbejderne tilrettelægger aktiviteter sammen med borgerne. Aktuelt er de i gang med at genopbygge samarbejdet med de frivillige og at få implementeret i spireordningen, hvor den unge medarbejder sammen med den faste medarbejder skal bistå med aktiviteter i ydertimerne. Klippekortet bliver brugt både til planlagte og spontane aktiviteter.</p> <p>Borgerne tilkendegiver, at maden og måltiderne er tilfredsstillende. Borgerne er alle særdeles tilfredse med maden, og en af borgerne kan fortælle om betydelig vægtstigning under opholdet. Alle borgerne spiser i fællesskabet, og særligt to borgere fremhæver, at de er meget glade for det sociale samvær med de andre borgere, de sidder sammen med.</p> <p>Medarbejderne har fokus på det gode måltid. De samler borgerne og har et pædagogisk måltid, hvor borgerne inddrages så meget som muligt. Der er fast struktur for måltidet, hvor der skabes så meget ro som muligt. Der er desuden fast praksis for opfølgning på borgernes vægt en gang om måneden.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne og tilkendegiver alle, at kommunikation og adfærd er respektfuld og anerkendende.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at de i deres tilgang til kommunikation vægter at være positive og nærværende og at møde borgerne på deres præmisser.</p> <p>Tilsynet bemærker, at borgere og medarbejdere hygger sig sammen i fællesrummene, hvor der i en afdeling bliver bagt julesmåkager.</p>

<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen og medarbejderne vurderer, at de samlet har de rette og nødvendige kompetencer. Medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat med sygeplejerske, social- og sundhedsmedarbejdere, servicemedarbejdere, elever og studerende. Medarbejderne tilbydes relevante kurser, og pleje- og omsorgscentret har løbende temaundervisning. Pleje- og omsorgscentret har en række specialeansvarlige medarbejdere, og de benytter derudover kommunens specialister inden for fx demens, sårpleje, psykiatri osv.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, fx ved deltagelse i kurser i palliation, demens, magtanvendelse og en række obligatoriske e-learning kurser. Derudover er der mulighed for sparring i tværfaglige mødefora og i det daglige i tilknytning til praksis hos den enkelte borger. Medarbejderne tilkendegiver, at de er opsøgende på ny viden, fx når der kommer nye borgere, eller når elever/studerende kommer med spørgsmål.</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 redegør for, at der systematisk tilbydes indflytningssamtale, og at der altid er mulighed for, at borger/pårørende kan besøge pleje- og omsorgscentret, inden de beslutter sig for at sige ja tak til boligen. Ved indflytningssamtalen gennemgås diverse papirer, og der sikres gensidig forventningsafstemning, og aftaler noteres i borgers journal.</p> <p>Ledelsen tilkendegiver, at de pårørende inviteres/opfordres til at henvende sig til ledelsen, og der tilbydes fx møder efter behov. Pårørende inviteres til deltagelse i fællesarrangementer, og de er altid velkomne til at deltage i hverdagslivet, når de kommer på besøg.</p> <p>I forbindelse med Coronasituationen er der oprettet en mailgruppe, og leder sender løbende informationer ud. Derudover har pleje- og omsorgscentret en Facebookgruppe, som blandt andet løbende deler nyheder om pleje- og omsorgscentrets aktiviteter og dagligdagens oplevelser.</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 borgerne • Alle elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen
<p>I høj grad opfyldt</p> <p>Score: 4</p>	<p>Omfattende opfyldelse</p>	<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.