



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscenter
Højvangen

Uanmeldt tilsyn - Marts 2024

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 plejecentret.

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



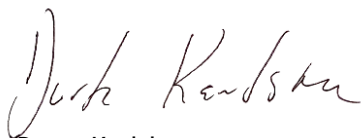
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Dorte Karlskov

Senior 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 pleje- og omsorgscentret og tilsynet

Adresse: Pleje- og omsorgscenter Højvangen, Højen 4, 8830 Tjele

Leder: Per Svane Aastradsen

Antal boliger: 25 boliger, heraf tre aflastningspladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 18. marts 2024, kl. 08.15 - 13.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder og teamleder
- Tre medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer og havde dialog med borgere på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet med ledelsen, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Manager Line Anker Hansen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges sammen med leder og teamleder, der oplyser om et pleje- og omsorgscenter, som er præget af ro og stabilitet og med en erfaren medarbejdergruppe. Et vedvarende ledelsesmæssigt arbejde med driften samt kvalitetssikring af kerneydelsen, herunder den faglige kvalitet, fremhæves, og flere medarbejdere er tildelt ressourcefunktioner, bl.a. inden for kontinens, for at understøtte vidensdeling og sparring. Et meningsfuldt hverdagsliv og aktiviteter har ligeledes ledelsesmæssig bevågenhed, og pleje- og omsorgscentret står over for implementeringen af digitalt understøttet træning, "DigiCare", hvor et individuelt tilrettelagt træningsprogram fremgår af en iPad, og visuelt guider borgeren igennem daglige træningsøvelser i samarbejde med medarbejderne.

Ifølge ledelsen har Højvangen indgået i flere prøvehandlinger, jf. Velfærdsaftalen, senest ift. livets afslutning, hvortil afprøvningen af en "tryghedstrolley" hos borgere i terminale forløb har øget medarbejdernes tilstedeværelse, og har sikret kontinuitet i borgernes sidste tid. Derudover er pleje- og omsorgscentret netop udvalgt til en kommende prøvehandling vedrørende "Samtilsyn".

Ledelsen oplever ingen nævneværdige udfordringer, men oplyser, at flere nuværende afløsere afslutter uddannelse til sommer, hvorfor rekruttering af faste afløsere til den kommende sommerperiode netop er påbegyndt.

Medarbejdersituationen er, ifølge ledelsen, stabil, og ingen stillinger er vakante. Sygefraværet er lavt, dog er en medarbejder aktuelt langtidssygemeldt af fysiske årsager.

1.2 Opfølgning

Sidste års tilsyn gav ikke anledning til anbefalinger.

2. Kommunalt tilsyn

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 Højvangen er et meget velfungerende pleje- og omsorgscenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser i tæt samarbejde med aktivitetsmedarbejderen, tilknyttede frivillige og lokalsamfundet, ligesom pårørende er velkomne til deltagelse.

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 og borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan det sundhedsfremmende, forebyggende og rehabiliterende sigte indgår som en naturlig del af kerneydelsen gennem motiverende og understøttende tilgange.

Tilsynet har givet anledning til i alt to anbefalinger vedrørende Dokumentation, hvoraf den ene er udfoldet i to underpunkter. Det er tilsynets vurdering, at anbefalingerne kan indfries ved en vedvarende ledelsesmæssig indsats i tæt samarbejde med medarbejderne.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til Pleje- og omsorgscentrets fremadrettede udvikling:

2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

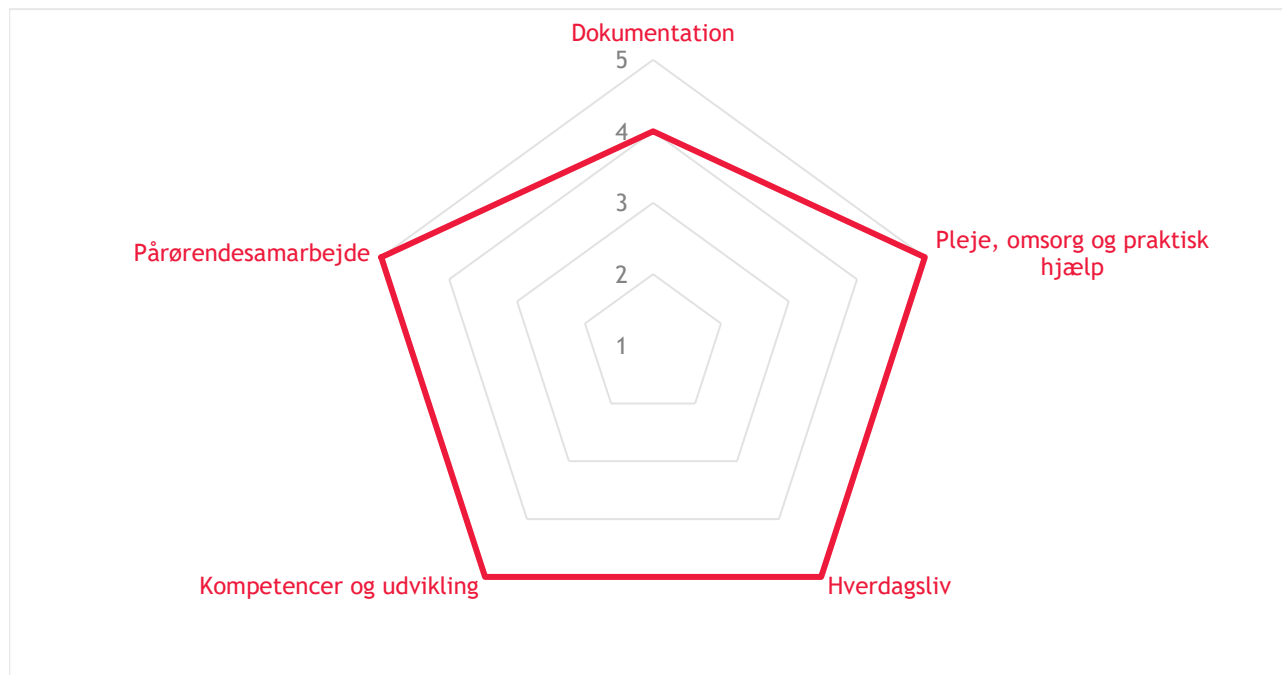
2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere en vedvarende indsats på dokumentationsområdet, så det sikres, at dokumentationen overholder gældende krav inden for følgende områder:
 - At generelle oplysninger opdateres med beskrivelser af borgernes mestring, ressourcer, værdier og motivation, samt at livshistorien beskrives.
 - At døgnrytmeplaner opdateres for hele døgnnet med fyldestgørende beskrivelser af borgernes plejebehov, herunder hjælpen til bad og medarbejdernes pædagogiske tilgang i relevante tilfælde. Derudover anbefales det, at beskrivelserne af en konkret borgers ernæringsindsats opdateres.
2. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere en skærpet opmærksomhed på, at personfølsomme og personhenførbare borgeroplysninger skærmes for uvedkommende.

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: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at Pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en sygeplejerske, der redegør for en klar ansvars- og rollefordeling ift. ajourføring af borgerjournalerne, hvor sygeplejersken er tovholder, og koordinerer opgaver med den resterende medarbejdergruppe. Medarbejderne arbejder målrettede med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, og sygeplejersken redegør for systematisk anvendelse af opfølgingsdatoer i omsorgssystemet, som understøtter relevant opfølgning på hhv. service- og sundhedslovsindsatser, ligesom opgavefunktionen sikrer levering af planlagte ydelser. Medarbejderne har kendskab til Viborg Kommunes retningslinjer for dokumentationsområdet, og de kan med eksempler redegøre for anvendelsen i praksis.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende udfyldt.

Generelle oplysninger fremstår i to tilfælde med fyldestgørende beskrivelser af punkterne mestring, motivation, ressourcer, vaner og livshistorie, mens der i et tilfælde ses sparsomme beskrivelser af samtlige punkter samt en manglende livshistorie.

Døgnrytmeplaner fremgår i alle tre tilfælde med handlingsvejledende beskrivelser af borgernes behov for pleje og omsorg for hele døgnet med udgangspunkt i borgernes

helhedssituation og ressourcer. Tilsynet bemærker positivt, at daglige observationer vedrørende forebyggende indsatser, bl.a. tryk, fremgår. I to tilfælde mangler der beskrivelse af hjælpen til bad, ligesom medarbejdernes pædagogiske tilgang, herunder guidning, savnes udfoldet. En døgnrytmeplan mangler opdatering vedrørende beskrivelse af borgerens ernæringsindsats efter ændring til almindelig kost.

Funktionsevnetilstande er vurderede, opdaterede og tilknyttede relevante opfølgingsdatoer.

Helbredsoplysninger er opdaterede med beskrivelser af borgernes samlede helhedssituation, jf. borgernes oplysninger og medicinskemaet. Helbredstilstande er opdaterede, og de fremgår med relevante opfølgingsdatoer, svarende til den igangsatte indsats, og handleanvisninger på sundhedsfaglige indsatser er oprettede med henvisning til VAR.

Faglige indsatser er fulgt op, og observationsnotater er relaterede til relevante tilstande.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at tilsynet ved flere tilfælde bemærker, at døren til en afdelings kontor står åben uden medarbejdertilstedeværelse, hvor tilsynet finder personfølsomme borgeroplysninger, hvilket er drøftet med leder.

2.4.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at Pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager. Flere borgere oplever hjælpen som tryghedsskabende, og medarbejderne fremhæves som søde og flinke. En borger beskriver positivt, hvordan borgeren flere gange er adspurgt om ønsker til bl.a. tøjvalg og hårvask, hvilket fremhæves som betydningsfuldt for borgeren.

Pleje- og omsorgscentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via fælles morgenmøde med informationer fra nattevagten, orientering i dokumentationen og kontaktpersonsordning. Afdelingsvist fordeles dagens opgaver med udgangspunkt i medarbejderressourcer, kompleksitet og relationer, ligesom kompetencer ift. triagerede borgere drøftes og tilpasses. Medarbejderne orienterer sig desuden dagligt på afdelingernes tavler, hvoraf opmærksomheder, fx infektioner, fremgår sammen med informationer omkring badedage, rengøring og øvrige praktiske forhold. Medarbejderne redegør for stor opmærksomhed på fordeling af rette kompetencer til opgaverne, og det prioriteres bl.a., at social- og sundhedsassistenter i højere grad tilknyttes aflastningspladserne, grundet høj kompleksitet i borgernes forløb.

Pleje og omsorg leveres, ifølge medarbejderne, med et sundhedsfremmende og forebyggende sigte, og de kan med eksempler redegøre for opmærksomhed på tryksårsforebyggelse, væske og mobilitet. Grundet stedets mindre størrelse fremhæver medarbejderne et indgående borgerkendskab, der medfører hurtig opsporing af ændringer i borgernes habituelle tilstand, ligesom et tæt tværfagligt samarbejde, bl.a. med sygeplejersken, understøtter den helhedsorienterede indsats omkring borgerne. Daglige "stop-op"-møder afholdes med fokus på faglig sparring, borgergennemgang og opfølgning på faglige indsatser og med deltagelse af sygeplejerske og ledelse, hvis muligt. Samarbejdspartnere, såsom terapeuter og diætist, inviteres til deltagelse på mødet i relevante tilfælde.

Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte indgår som en naturlig del af kerneydelsen gennem fokus på motiverende tilgange til ADL.

Medarbejderne fremhæver desuden løbende opmærksomhed på bestilling af rette hjælpemidler i samarbejde med fysio- og ergoterapeuter, så borgernes funktionsniveau understøttes bedst muligt.

Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler, ligesom faglige indsatser systematisk er leveret og fulgt op som planlagt.

2.4.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at Pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor deres ønsker og behov respekteres og medinddrages. Borgerne er tilfredse med udbuddet af aktiviteter, og de fremhæver bl.a. cykelture og banko som meningsfulde stunder. En borger beskriver desuden, hvordan der eksisterer et fællesskab på tværs af pleje- og omsorgscentret, hvor to borgere mødes om deres fælles interesse for kortspil.

Medarbejderne redegør for organiseringen af pleje- og omsorgscentrets aktiviteter, som primært koordineres og varetages af en aktivitetsmedarbejder i ydertimerne samt en ung ”spirer”, der understøtter med spil og nærvær. Derudover afholder flere frivillige både fastlagte ugeaktiviteter, herunder sangdage, banko og gudstjeneste, samt støtter op om større traditionsrige arrangementer, såsom påskefrokost. Ifølge ledelsen understøttes hverdagslivet af et nært og velfungerende samarbejde med lokalmiljøet, hvor dagplejebørn og børnehavebørn ofte kommer på besøg. Medarbejderne redegør for opmærksomhed på individuelt tilpassede aktiviteter i dagligdagen, hvortil nærvær og entil-en tid tilbydes til borgere, der profiterer af dette.

Borgerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet, og måltiderne beskrives som et hyggeligt samvær.

Medarbejderne redegør for opmærksomhed på rammerne for ”det gode måltid”, som understøttes af pædagogiske måltider, socialt samvær og en udarbejdet bordplan, som tager højde for borgernes indbyrdes relationer, behov for stimuli og understøttelse. Medarbejderne redegør for faglige observationer i forbindelse med måltidet, herunder appetit og behov for hjælpemidler, ligesom borgernes ernæringsmæssige behov drøftes i tæt samarbejde med køkkenmedarbejderne og en diætist.

Borgerne oplever en respektfuld og omsorgsfuld tone fra medarbejderne, og en borger fremhæver positivt medarbejdernes anvendelse af humor, som sætter kulør på borgers dagligdag.

Medarbejderne kan redegøre for, hvad de vægter i kommunikationen og adfærden til borgerne, og de fremhæver et generelt stort fokus på en ligeværdig og respektfuld kommunikation, tilpasset borgernes individuelle behov og ønsker ift. jargon og humor. Ifølge medarbejderne arbejder de opmærksomt med omgangstonen, som nye medarbejdere også introduceres til. Medarbejderne har tillid til at drøfte, hvis uhensigtsmæssig kommunikation eller adfærd opleves. Dertil fremhæver medarbejderne en tilstedeværende kultur, hvor det er acceptabelt at sige fra over for en opgave, og hvor omsorgstræthed forebygges ved røking i planlægningen og scenskift.

Tilsynet observerer en familiær og omsorgsfuld omgangstone på pleje- og omsorgscentret, som er præget af et indgående kendskab borgere, medarbejdere og ledelse imellem. På fællesarealerne observeres en hjemlig atmosfære, hvor flere borgere spiser dagens frokost i fællesskab. Tilsynet bemærker hyggelige hverdagssamtaler og grin under måltidet.

2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at Pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Ledelse såvel som medarbejdere vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer til målgruppens behov, hvilket bl.a. tilskrives medarbejdernes erfaring og anciennitet på centret. Medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat, og består af en sygeplejerske, seks social- og sundhedsassistenter, ni social- og sundhedshjælpere, en køkkenmedarbejder samt en ufaglært medarbejder, som er ansat i et vikariat.

Ledelsen redegør for løbende opmærksomhed på kompetenceudvikling i form af kurser, undervisning og gode muligheder for daglig sparring, hvortil et tæt samarbejde med medarbejderne, der løbende henvender sig med ønsker til undervisning eller kurser, fremhæves. MUS-samtaler er under afvikling, og Viborg Kommunes kompetenceudviklingsprogram følges, hvorigennem medarbejderne er tilbudt kurser inden for palliation, psykiatri og demens. Nye medarbejdere introduceres via fast onboarding program med fokus på bl.a. sidemandsoplæring, følgevagter samt undervisning i forflytning, medicin og dokumentation.

Vidensdeling og tværfaglig sparring understøttes i form af "stop-op"-møder samt personalemøder, hvortil ledelsen fremhæver, at teammøder med yderligere borgergennemgang afholdes ad hoc. Derudover sikrer ledelsen vidensdeling ved at lave ugentlige podcasts til medarbejderne, omhandlende faglige emner.

Medarbejderne føler sig godt klædt på til opgaverne, og de oplever tilfredsstillende muligheder for kompetenceudvikling i form af sidemandsoplæring i delegerede opgaver, undervisning og kurser. Dertil fremhæves et velfungerende samarbejde med huslægen, som på ugentlig basis bistår medarbejderne med faglig sparring ifm. stuegang. Medarbejderne fremhæver et tæt internt samarbejde, hvor de løbende trækker på hinandens kompetencer og erfaringsniveauer. Eksterne samarbejdspartnere, bl.a. specialafdelinger på sygehuset, inddrages ved behov. De daglige "stop-op"-møder fremhæves som fagligt berigende, og medarbejderne arbejder i kombinerede vagtlag, hvilket medvirker til øget forståelse og indblik i opgaverne i dag- og aftentimerne. VAR-portalen benyttes til opslag i forbindelse med tvivlsspørgsmål, og en medarbejder kan med eksempler redegøre for et nyligt opslag vedrørende medicinadministration.

Trivslen beskrives som god, og medarbejderne fremhæver en omsorgsfuld kultur med medarbejderne imellem, som medvirker til høj psykologisk tryghed i medarbejdergruppen.

Tilsynet observerer fagligt reflekterede medarbejdere, der kan redegøre for anvendte faglige metoder og pleje- og omsorgscenterets arbejdsgange.

2.4.5 Pårørendesamarbejde

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at Pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Tilsynet har ikke talt med pårørende, men borgerne oplever, at deres familiemedlemmer modtages med imødekommenhed og gode dialoger. To borgere fremhæver kendskab til, at deres pårørende oplever det trygt at besøge Højvangen.

Ledelsen og medarbejderne redegør for et velfungerende samarbejde med borgernes pårørende, der anses som en værdifuld ressource i borgerens liv. Grundet Højvangens størrelse opleves et indgående kendskab til borgernes pårørende, der også inviteres til at indgå i hverdagslivet i det omfang, borgerne ønsker det. Gensidig forventningsafstemning omkring samarbejdet foretages i forbindelse med nye borgers indflytning,

hvor en indflytningssamtale afholdes. Derudover redegør ledelsen for løbende opmærksomhed på forventningsafstemning, ligesom det i enkelte forløb er besluttet, at kontakten med pårørende varetages af en sygeplejerske eller leder, grundet ønske herom. Udprintede billeder samt nyhedsmails anvendes til orientering om hverdagslivet, og medarbejderne redegør derudover for et højt informationsniveau, tilpasset borgeres og pårørendes ønsker.

Ledelsen har ikke modtaget klager eller bekymringshenvendelser, men de fremhæver, at sådanne tilfælde følges op med tæt dialog.

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.