



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscentre
Skovgården

Unmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre
Oktober 2021

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.

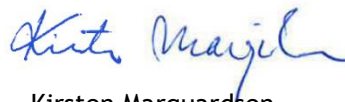
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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 pleje- og omsorgscentret og tilsynet
Navn og Adresse: Pleje- og omsorgscenter Skovgården, Skovgårdsvej 26, 8800 Viborg
Leder: Anette Hald Hansen
Antal boliger: 18
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 27. oktober 2021, kl. 12.30-15.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Tre borgere• To pårørende• Fire medarbejdere Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med en snak med fire medarbejdere, som ringer leder ind, hvorefter tilsynet gennemføres.</p> <p>Leder oplyser, at resultatet af en netop gennemført trivselsundersøgelse er særdeles positivt og viser, at medarbejderne er meget glade og tilfredse med arbejdet og arbejdspladsen. En travl sommer med flere ustabile afløsere, en langtidssygemelding og rekrutteringsudfordringer pressede ellers medarbejderne og ledelsen i en grad, som ikke tidligere er oplevet. Medarbejdernes store fleksibilitet, ansvarlighed og ekstra arbejdstimer var årsagen til, at de trods alt kom godt igennem sommeren. Medarbejderne har derfor mange timeres afspadsring og ferie til gode, som skal afvikles i den kommende periode. Af denne grund bliver der ikke igangsat projekter resten af året.</p> <p>Ifølge leder er Viborg Kommune udvalgt til at arbejde med "velfærdsaftalen?", hvorfor ledere og medarbejdere involveres. Plejecentret har netop indsendt forslag til, hvilke kommende forbedringstiltag de ønsker at arbejde videre med.</p> <p>I den kommende uge opstarter en ung medarbejder under 18 år i "spirejob", og planen er, at medarbejderen skal lave små aktiviteter sammen med pleje og omsorgscentrets borgere. Leder oplyser, at der har været stor interesse for jobbet både på Skovgården og på Banebo, som leder ligeledes har ansvaret for.</p> <p>Ifølge leder er fraværet meget lavt på trods af en medarbejders langtidsfravær. Der er ingen vakante stillinger ud over teamlederstillingen, som forventes genopslået inden længe.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Der er relevant fulgt op på sidste års anbefalinger, hvilket ses i dokumentationen, hvor helbredsoplysninger, mestring, ressourcer og vaner i alle tilfælde er beskrevet.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Pleje- og omsorgscenter Skovgården. 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 Skovgården 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.

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 høj faglig kvalitet.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

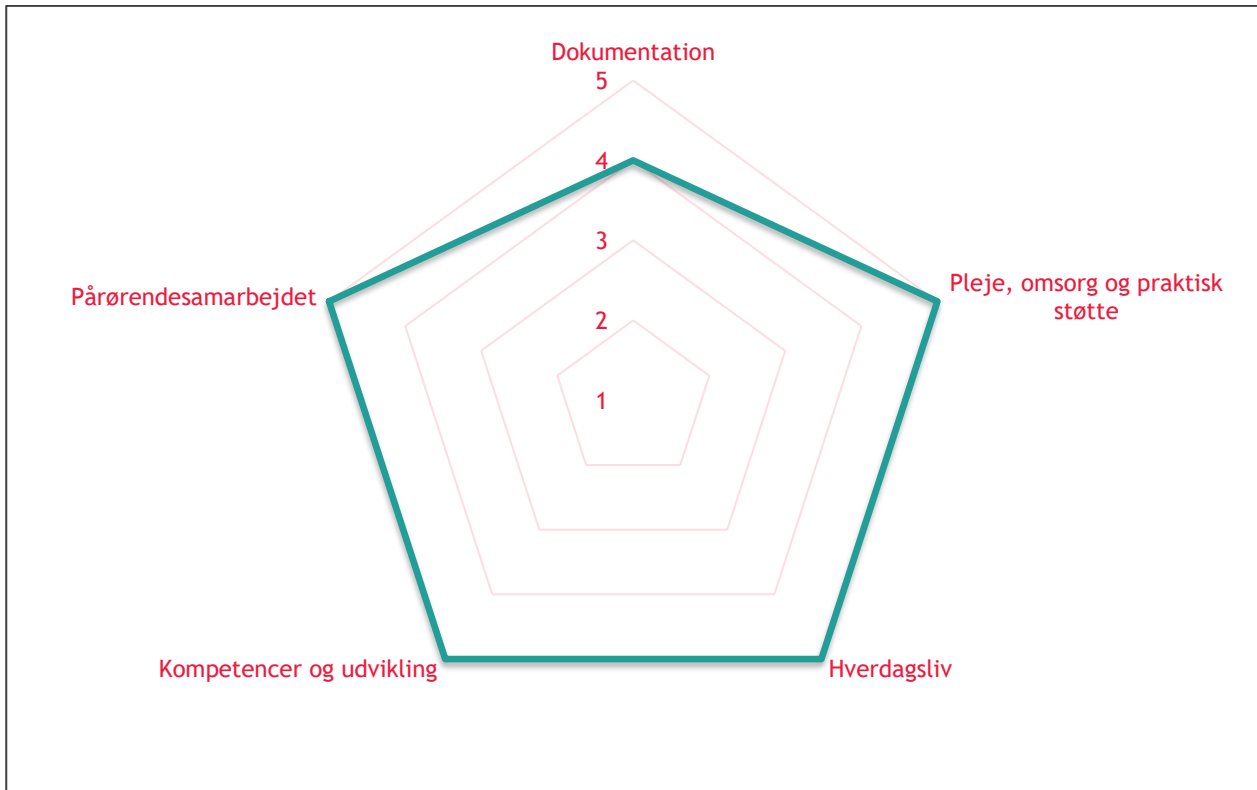
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at borgernes livshistorie dokumenteres umiddelbart efter indflytning.

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. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en social- og sundhedsassistent, som også er nøgleperson i Nexus.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne kan redegøre for en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor de i tæt samarbejde med sygeplejersken er fælles om at opdatere dokumentationen.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende udfyldt, og der ses sammenhæng mellem funktions- og helbredstilstande, generelle oplysninger og døgnrytmeplaner, fraset to tilfælde, hvor borgernes livshistorie efter indflytning kan udfoldes mere. Opfølgninger sker efter en fast procedure, og der er fulgt op på målinger og aktuelle indsatser, ligesom den individuelle pædagogiske tilgang er detaljeret beskrevet.</p> <p>Dokumentationen er formuleret 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 oplever, at de får relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. En borger fortæller, hvordan medarbejderne kommer med det samme, når borgeren kalder efter hjælp, og at hjælpen altid leveres med et smil.</p>

	<p>Pleje- og omsorgscentret skaber kontinuitet i pleje og omsorg gennem morgenmødet, hvor triagering, effektiv handling på ændringer i borgernes tilstand og et i øvrigt særdeles godt kendskab til samtlige atten borgere, sikrer kvaliteten. Ligeledes er der et godt samarbejde med sygeplejersken, som aktuelt er på pleje- og omsorgscentret en gang ugentligt, samt huslægen og andre relevante eksterne samarbejdspartnere, såsom demenskonsulenten.</p> <p>Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, at pleje og omsorg udføres rehabiliterende med udgangspunkt i borgernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx i forhold til ernæring, hvor borgerne tilbydes vejning hver måned. Borgerne Bradenscores ligeledes efter en fast procedure.</p> <p>Der er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealerne og i boligerne, som ligeledes gør sig gældende for borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Hverdagslivet på pleje- og omsorgscentret udfoldes under stort hensyn til borgernes individuelle ønsker og vaner, og livshistorien inddrages i tilgangen til den enkelte borger, og når aktiviteter planlægges. En yngre borger med et stort behov for aktivering uden for plejecentret støttes af medarbejderne til at overholde aftaler. En anden borger oplyser, at medarbejderne respekterer borgerens ønske om at opholde sig mest muligt i egen lejlighed.</p> <p>Borgerne oplever en omsorgsfuld og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, hvor de tilbydes en-til-en tid, og hvor hyggestunder i fællesrummet prioriteres. Der er ansat en medarbejder, som flere gange ugentligt i tidsrummet mellem kl. 15 og 20 planlægger og afholder forskellige aktiviteter, såsom bingo, film-aften og gymnastik. Derudover tilbydes der gudstjeneste, og medarbejderne forsøger at planlægge individuelle aktiviteter med og for borgerne. Ligeledes lånes kommunens bus til ture ud i det blå.</p> <p>Frokosten og morgenmaden tilberedes på pleje- og omsorgscentret af tilknyttede køkkenassistenter, som tilpasser måltiderne efter borgernes ønsker i det omfang, det er muligt. Eksempelvis tilbydes der kræsekost og energirige måltider til småtspisende borgere, og den varme aftensmad tilberedes af medarbejderne, hvor duften spreder sig til fællesrummet.</p> <p>Medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstonen, og de tilkendegiver, at der er stor tillid imellem dem med plads til at sige til og fra over for en opgave. Derudover forsøger medarbejderne at matche medarbejdernes personlighed til borgernes, hvis borgerne profiterer af en medarbejders særlige tilgang eller jargon.</p> <p>Tilsynet observerer en god stemning og atmosfære samt et hyggeligt miljø på fællesarealerne, hvor enkelte borgere sidder og blunder, imens medarbejderne er omkring dem på en stille og opmærksom måde.</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>Leder såvel som medarbejderne vurderer, at de har de relevante faglige kompetencer til at løfte kerneopgaven, og at det gode interne samarbejde, såvel som samarbejdet med sygeplejersken og huslægen, er med til at udvikle medarbejdernes kompetencer ift. aktuelle problemstillinger ved borgerne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de har gode muligheder for løbende faglig sparring, og at kompetenceudvikling foregår både på gruppeniveau og individuelt. Leder opleves af medarbejderne som lydhør og imødekommende, når de har ønsker til kurser, oplæring og undervisning.</p>

	<p>Den daglige formiddagskaffe, hvor alle sidder sammen, er et tillidsfuldt refleksionsforum, hvor aktuelle dilemmaer og udfordringer kan drøftes i åbenhed.</p> <p>Elever og afløsere introduceres efter et fastlagt program, som følges op af de faste medarbejdere, som har et særdeles indgående kendskab til borgerne og de pårørende. Retningslinjerne fra VAR kendes og benyttes i udførelsen af det daglige arbejde.</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 der ikke har været klager eller bekymringshenvendelser, men leder oplever dog generelt en stigning i henvendelser, hvor pårørende har brug for opfølgning eller en drøftelse.</p> <p>Der afholdes indflytningssamtale med borger og pårørende, hvor forventninger afstemmes og rammer aftales. Efterfølgende følger medarbejderne løbende op på de indgåede aftaler, ligesom leder er tilgængelig og imødekommende for en ekstra samtale, hvis pårørende har behov herfor.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de prioriterer at imødekomme de pårørende på en omsorgsfuld måde, når de kommer på besøg. Nedlukningen i forbindelse med COVID-19 har medvirket til et tættere pårørende-samarbejde, og medarbejderne sender fx stadig sms til de pårørende ved særlige begivenheder, såsom fejring af borgernes fødselsdage.</p> <p>Der er et aktivt bruger-pårørenderåd, hvor der aktuelt skal vælges to nye medlemmer. En fast aftale er, at årets Mortensaften arrangement altid indledes med leders introduktion til bruger-pårørenderådet og det efterfølgende valg.</p> <p>Tilsynet har talt med to pårørende, som kun har positivt at sige om stedet og medarbejdernes imødekommende måde at være på.</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	<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 borgere • Alle elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	<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	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <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.