




Tilsynsrapport
Viborg Kommune

Pleje- og Omsorgscentre
Banebo

Uanmeldt tilsyn
December 2019



VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Banebo. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. Tilsynet har gennemgået tre stikprøver i det elektroniske omsorgssystem.

Det overordnede indtryk af Banebo er, at forholdene kan karakteriseres som

Tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som mindre tilfredsstillende, idet der er fundet flere mangler. Ledelsen bør have et øget fokus på at sikre en ensartet og konsekvent opdateret dokumentationspraksis.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende med udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang. Rengøringsstandarder er generelt tilfredsstillende.

Det er tilsynets vurdering, at pleje- og omsorgscentrets indsats i forbindelse med borgernes hverdagsliv, herunder varierede aktiviteter og måltider, kan betegnes som meget tilfredsstillende. Der er uoverensstemmelse mellem borgernes og medarbejdernes oplevelse af medarbejdernes deltagelse i måltider.

Tilsynet vurderer, at de samlede kompetencer på pleje- og omsorgscentret er tilfredsstillende. Leder har relevant opmærksomhed på trivsel, struktur og kompetenceudvikling og har stor bevågenhed på at sikre rette faglige kompetencer i en tid med rekrutteringsudfordringer.

Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er særdeles velegnede og imødekommer borgernes behov.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

Tilsynet er altid et øjebliksbillede og skal vurderes ud fra dette.

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at alle borgernes døgnrytmeplan i Nexus er fyldestgørende udfyldt med tilgangen til samarbejdet med borgerne og handleansvarende beskrivelse af borgernes behov for pleje og omsorg for hele døgnet.
2. Tilsynet anbefaler, at generelle oplysninger og tilstande konsekvent udfyldes.
3. Tilsynet anbefaler, at daglig rengøring i borgerne lejligheder prioriteres.
4. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at drøfte medarbejdernes tilstedeværelse under måltiderne.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Marsk Stigsvej 4, 8800 Viborg
Leder
Anette Hald Hansen
Antal boliger
100 plejeboliger, hvoraf 16 er ældreboliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 19. december 2019, kl. 8.30 - 12.15
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet interviewede: Leder, tre beboere og fire medarbejdere. Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske Manager Gitte Stentoft, pædagog, PD i Special pædagogik

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Banebo åbnede som plejecenter d. 1. september 2018 primært med borgere fra et lukket plejecenter i kommunen, og gradvist er alle pladser i brug. Netop som 3. sal skulle tages i brug som midlertidige pladser, blev en gruppe borgere og medarbejdere fra et andet plejecenter midlertidigt genhuset i lejlighederne. Leder redegør for, at dette medførte overkapacitet i medarbejdergruppen, hvilke gav meget uro og usikkerhed. De genhusede borgere flytter i begyndelsen af 2020, hvorfor der igen ansættes nye medarbejdere.</p> <p>Aktuelt er der mangel på social- og sundhedsassistenter, som bl.a. medfører, at opgaver må prioriteres ud fra de daglige kompetencer og påvirker såvel borgere som medarbejderkontinuiteten. Leder har på tilsynsdagen ansættelsessamtaler med flere kvalificerede ansøgere.</p> <p>Yderligere oplyser leder, at den første tid har været turbulent med blandt andet udfordringer af økonomisk og medarbejdertrivselsmæssig karakter. Medarbejdertrivslen er fortsat delvist påvirket, og langtidssygefraværet er højt, begge dele arbejder leder målrettet med at ændre.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet gennemgår dokumentationen sammen med en af stedets tre sygeplejersker. Dokumentationen fremstår generelt med flere mangler.</p> <p>De generelle oplysninger er ikke konsekvent udfyldte, og i et tilfælde er oplysningerne ikke opdateret i forhold til borgers aktuelle helbredstilstand. To ud af tre døgnrytmeplaner er sparsomt udfyldte i forhold til tilgang til borgerne, jf. deres kognitive funktionsnedsættelser, og i et tilfælde mangler en fyldestgørende beskrivelse af, hvordan den personlige hygiejne udføres. I alle tre tilfælde mangler beskrivelser af formålet med borgerbesøg om natten.</p> <p>Tilstande er ikke i alle tilfælde opdaterede og relevante. Der ses således ikke en konsekvent sammenhæng i den samlede dokumentation, ligesom vurdering og opdeling af borgernes funktionsniveau ikke anvendes ens og systematisk i hver afdeling. Dokumentationen er generelt formuleret i et fagligt og professionelt sprog.</p> <p>Medarbejderne kan i relevant omfang redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes i dagligdagen og understøtter de faglige overvejelser.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som mindre tilfredsstillende, idet der er fundet flere mangler. Ledelsen bør have et øget fokus på at sikre en ensartet og konsekvent opdateret dokumentationspraksis.

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	<p>Borgerne oplever, at de modtager den hjælp og omsorg, som de har behov for, af flinke medarbejdere. De oplever ligeledes, at individuelle ønsker og vaner efterkommes, og de er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger, fx hjælp til medicindosering og påmindelse om indtag af medicin. En borger oplever meget skift af medarbejdere, som dog alle kender til opgaverne.</p> <p>Alle medarbejderne mødes hver morgen, og forud herfor, har teamleder lavet en fordeling af medarbejderne til de enkelte afdelinger. Derefter fordeler medarbejderne borgerne ud fra en tavle på medarbejderkontorerne. Medarbejderne er fortrinsvis ved de borgere, som de er kontaktpersoner for. To medarbejdere er kontaktperson på hver borger, og de har ansvar for fx kontakt til familie, læge og opdatering af dokumentation.</p> <p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx afholder sygeplejerske og social-og sundhedsassistenter triagering med fast interval, og på baggrund deraf kategoriseres borgerne efter kompleksitet i henholdsvis A-B-C-D. Der afholdes ligeledes handleplansmøder med fast interval.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder rehabiliterende med fokus på, at borgerne skal bevare egne ressourcer længst muligt ved fx at samle tallerkener sammen efter måltiderne, og flere borgere handler selvstændigt i nærliggende butikker.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og rengøringsstandarden er generelt forsvarlig - fraset observationer i borgerlejligheder.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende med udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang. Rengøringsstandarden er generelt tilfredsstillende.

3.4 HVERDAGSLIV

Data	<p>Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv gennem fx aktiviteter, som musik, mandegrupper, højtæltningsgrupper og muligheden for at anvende klippekortsordningen. Ligeledes er der frivillige fra Ældresagen, som blandt andet varetager stolegymnastik. Derudover er medarbejderne bevidste om at skabe små aktiviteter i dagligdagen, såsom at igangsætte samtale mellem borgerne eller se et tv program sammen. Enkelte borgere oplever dog indimellem dagene som lange.</p> <p>Borgerne er tilfredse med maden og muligheden for dels at spise i egen lejlighed og dels at spise i fællesskabet. Medarbejderne understøtter de borgere med behov for hjælp til maden og redegør for, at de sidder sammen med borgerne ved måltiderne og kan derigennem spore eventuelle ernæringsmæssige eller sociale forandringer. Det er imidlertid ikke konsekvent borgernes oplevelse, at medarbejderne sidder med ved måltiderne.</p> <p>Medarbejderne samarbejder med diætist i køkkenet omkring eventuel specialkost.</p> <p>Tilsynet observerer en respektfuld og anerkendende adfærd og kommunikation mellem medarbejdere og borgere med udgangspunkt i borgernes interesser og behov. Imidlertid oplevede tilsynet flere gange medarbejdere i afdelingskøkkener, som var mindre imødekommende og behjælpelige i forhold til tilsynet. Dette er efterfølgende drøftet med leder.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at medarbejdernes indsats i forbindelse med borgernes hverdagsliv, herunder varierede aktiviteter og måltider, kan betegnes som meget tilfredsstillende. Det er samtidig tilsynets vurdering, at leder og medarbejdere bør have en øget bevågenhed på borgernes oplevelse af medarbejdernes deltagelse i måltiderne.

3.5 KOMPETENCER OG UDVIKLING

Data	<p>Organisatorisk består ledelsen af leder og to teamledere med ansvar for hver deres afdeling. Medarbejderne har relevante faglige kompetencer, men leder oplyser, at de aktuelt mangler flere social- og sundhedsassistenter. Dagligt holdes Stop-op-møde etagevis med teamledere med henblik på evaluering og prioriteringer af opgaver samt opmærksomhed på arbejdsmiljøet. Med fast interval afholdes etagevis teammøder med alle tre vagtlag, og som noget nyt er der ligeledes sygeplejerske-/social-og sundhedsassistentmøder.</p> <p>Medarbejderne deltager i relevant kompetenceudvikling, fx kommunale kurser som palliation, demens og psykiatri, og derudover har de løbende intern undervisning i Nexus. Medarbejderne anvender diverse vejledninger i forhold til demens, inkontinens og anvender VAR ved faglige tvivlsspørgsmål.</p> <p>Leder redegør for, at der i forbindelse med opstart af plejecentret er brugt ledelsesressourcer på medarbejdertrivsel og arbejdsmiljø. Der er i den forbindelse afholdt MUS med alle medarbejdere med løbende opfølgning.</p> <p>Medarbejderne oplever indimellem travlhed, og samarbejdet med de mange nye kollegaer og indflytning af borgere har været en udfordring, men de ser nu positivt fremad.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at de samlede kompetencer på pleje- og omsorgscentret er tilfredsstillende. Leder har relevant opmærksomhed på trivsel, struktur og kompetenceudvikling og har stor bevågenhed på at sikre rette faglige kompetencer i en tid med rekrutteringsudfordringer.</p>

3.6 FYSISKE RAMMER

Data	<p>Banebo er et nybyggeri og fremstår særdeles indbydende med enkel, overskuelig og anvendelig indretning mht. interiør og udsmykning. Der er flere etager med borgerlejligheder, som er inddelt i to grupper på hver etage. Borgerne er meget tilfredse med rammerne - både de individuelle og de fælles arealer.</p> <p>Omkring bygningen er der anlagt have med bærbuske, blomster mv., og der er velindrettede altaner på de enkelte etager. Samlet set imødekommer de fysiske rammer borgernes behov.</p> <p>Der er god stemning og atmosfære samt et aktivt miljø, og tilsynet bemærker positivt et bordfodboldspil på fællesarealerne, som borgerne har ønsket placeret netop der til aktivitet og adspredelse.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er særdeles velegnede og imødekommer borgernes behov.</p>

KONTAKT

BIRGITTE HOBERG SLOTH
PARTNER

M: 2810 5680

E: BSO@BDO.DK

Projektansvarlig
KATHINKA SKOVBYE ERIKSEN
Manager

m: 2429 5032

e: kse@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger mere end 1.250 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 90.000 medarbejdere i mere end 165 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.