



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscenter
Pensionistgården

Uanmeldt tilsyn - August 2023



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 tilbuddet.

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

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: Pensionistgården, Tjele Møllevej 10, 8830 Tjele

Leder: Per Svane Aastradsen

Antal boliger: 21, heraf to midlertidige pladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 7. august 2023, kl. 12.15 - 16.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre medarbejdere
- Tre borgere
- En pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Annegrete Feldborg Christensen, sygeplejerske

Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 Aktuelle vilkår

Leder, som varetager ledelse af to pleje- og omsorgscentre i tæt samarbejde med teamleder, oplyser, om et velfungerende center, hvor ledelsen har arbejdet med at etablere struktur, som understøtter kerneopgaven i hverdagen. Leder oplyser, at der er implementeret en fast systematik, som har fokus på at sikre "den gode indflytning" og leder oplever, at de nye arbejdsgange har øget tryghed for borgere og pårørende. Derudover har ledelse og medarbejdere arbejdet med prøvehandling jf. Velfærdsaftalen, bl.a. "livets afslutning, hvor medarbejderne har været på kursus. Pt. afventer leder godkendelse på en ny prøvehandling. Af udfordringer nævner leder mangel på social- og sundhedsassistenter. Aktuelt er to assistentstillinger vakante, ligesom en social- og sundhedsassistent fratræder ved udgangen af måneden. Ifølge leder dækkes manglerne ved, at ledelsen også varetager assistentopgaver, som fx medicindoseringer, ligesom centersygeplejersken og social- og sundhedsassistenter fra andet pleje- og omsorgscentret hjælper med konkrete opgaver.

Af udviklingsområder ønsker ledelsen udvikling af nuværende introduktionsprogram til afløsere, og har til hensigt at tage afsæt i materialet, som er udarbejdet til kommunens elever.

Medarbejdersituationen har været præget af en større medarbejderudskiftning det seneste år, grundet et generationsskifte i personalegruppen, hvor leder positivt bemærker, at flere nyansatte medarbejdere kommer med erfaring fra skærmede demensenheder. Sygefraværet beskrives som lavt, og pt. er en medarbejder sygemeldt.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger. Tilsynet bemærker dog, at anbefalingerne vedrørende beskrivelse af borgernes behov for hjælp til deres plejeydelser i døgnrytmeplaner, samt opmærksomhed på at hygiejniske retningslinjer efterleves, fortsat gør sig gældende.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Pensionistgården pleje- og omsorgscenter. 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 Pensionistgården er et velfungerende pleje- og omsorgscenter, der har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer desuden, 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, og at pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig og borgeroplevet kvalitet. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte indgår i det daglige arbejde. Dog vurderer tilsynet et behov for fortsat ledelsesmæssig opmærksomhed i forhold til at understøtte dokumentationspraksis og sikre efterlevelse af gældende retningslinjer indenfor korrekt håndhygiejne. Tilsynet vurderer samtidigt, at centret har et aktuelt samlet kompetencetab til trods for ledelsesmæssig understøttelse.

Tilsynet har givet anledning til i alt seks anbefalinger inden for temaerne dokumentation, pleje og omsorg samt kompetencer og udvikling.

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

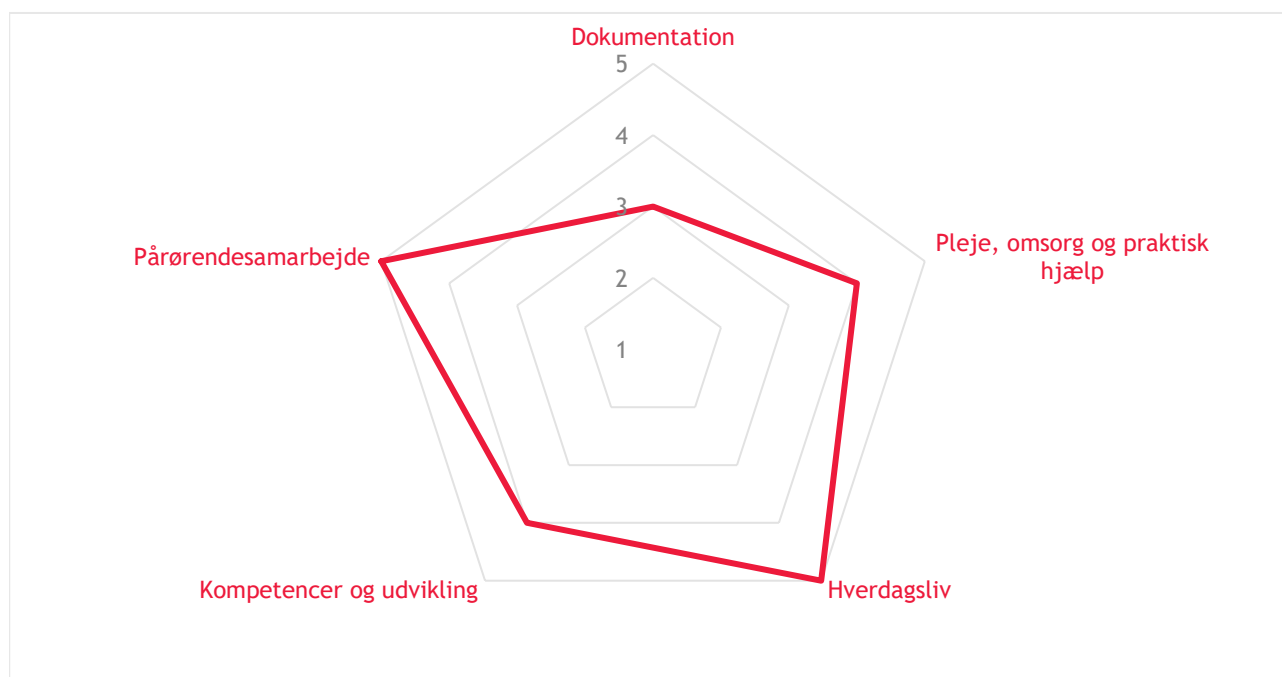
1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplaner med borgernes aktuelle plejebehov, og sikrer beskrivelse af faglige tilgange i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at følge op på konkret borgerjournal og udfylde generelle oplysninger samt opdatere funktionsevnetilstande svarende til borgers aktuelle funktionsniveau.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne at relatere observationsnotater til relevante tilstande.
4. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne følger op og i alle tilfælde tilbyder borgerne vejning jf. kommunens retningslinjer.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet opmærksomhed på, at medarbejderne overholder korrekte håndhygiejniske principper.

6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat arbejder på at rekruttere fornødne faglærte ressourcer til hele døgnet.

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: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne oplyser om en klar rolle og ansvarsfordeling, hvor borgernes kontaktpersoner er tovholdere ift. at sikre en opdateret borgerjournal. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med centrets sygeplejerske, som er tiltrådt i maj. Sygeplejersken oplyser, at hun på sigt vil gennemgå samtlige borgerjournaler med henblik på at understøtte den samlede dokumentation og orientere sig om evt. udviklingsområder.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes

i et tilfælde beskrivelse af hjælpen til toiletbesøg samt en opdateret forflytningsbeskrivelse, mens der savnes beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange hos en borger med kognitiv svækkelse. Hos to borgere ses generelle oplysninger ajourførte, mens der hos en borger mangler konsekvent udfyldelse af punkterne mestring, motivation, ressourcer, vaner samt livshistorien. Funktionsevnetilstande er opdaterede fraset tre tilstande hos en borger. Der foreligger relevante observationsnotater, dog mangler flere notater hos to borgere at blive relateret til relevant tilstand, hvilket er drøftet med sygeplejerske og leder.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne oplyser, at de modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne er tilfredse med hjælpen og måden den udføres på, og tilkendegiver, at plejen foregår på borgernes præmisser. En pårørende udtrykker stor tilfredshed med plejen af sit familiemedlem.

Pleje- og omsorgscentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, via kontaktpersonordning, kørelister og orientering i dokumentationen. Medarbejderne samles hver morgen til koordinerende møde, hvor sygeplejersken har triageret borgerne, og fordeling af opgaver sker med afsæt i kompleksitet og relation. Medarbejderne i den skærmede demensenhed redegør for en fleksibel hverdag, idet borgernes dagsform er svingende, og generelt udtrykker medarbejderne stor opmærksomhed på borgernes selvbestemmelse og ønsker i plejesituationerne. Opsamling på observationer og faglige indsatser sker på tavlemødet kl. 10 sammen med sygeplejersken, ligesom der afholdes faste månedlige teammøder med borgergennemgang. Ved ændringer i borgernes tilstande inddrages sygeplejersken, og i aftentimerne modtages sparring og hjælp fra social- og sundhedsassistenter i udegruppen. Den helhedsorienterede indsats understøttes desuden via et velfungerende tværfagligt samarbejde med relevante samarbejdspartnere, fx terapeuter, geronto-team samt huslægen, som har faste besøg på centret.

Medarbejderne redegør for at pleje og omsorg leveres med et rehabiliterende sigte, hvor borgerne benytter egne ressourcer i det omfang, de formår, fx ved frisering og forflytninger. Medarbejderne oplyser desuden om relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i form af at understøtte borgernes mobilitet og vedrørende deres fokus på hygiejne og indsatser, der forebygger UVI.

Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger og på fællesarealerne, som ligeledes gør sig gældende vedrørende borgernes hjælpemidler.

Til grund for tilsynets vurdering lægges, at en medarbejder observeres med neglelak på fingrene samt manglende vægtmåling hos en borger siden januar.

2.4.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne udtrykker, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne er tilfredse med udbuddet af aktiviteter, hvor flere borgere nævner deres deltagelse i banko og sang. Borgerne oplever en god omgangsform fra medarbejderne, som alle beskrives som flinke og hjælpsomme.

Medarbejderne redegør for organisering af hverdagens aktiviteter og udbuddet af aktiviteter. Medarbejderne oplyser om en større udskiftning af borgere, hvorfor medarbejdere har brugt tid på at danne relationer til de nye borgere, herunder at være nysgerrig på interesser og ønsker til hverdagslivet. Pleje- og omsorgscentret deles om en aktivitetsmedarbejder med et andet center, og aktivitetsmedarbejderen arrangerer fælles aktiviteter såsom udflugter, gudstjeneste og sang, og understøttes af et antal frivillige. Ifølge medarbejderne er almene hverdagsaktiviteter som at lægge tøj sammen, skrælle kartofler, gåture og avislæsning meningsfulde for mange borgere, og huset har desuden ansat en ”spire”, som er en 15-17-årig medarbejder, der sikrer nærvær og hyggestunder for borgerne i eftermiddagstimer og i weekenderne. Derudover tilbyder kommunens terapeuter vedligeholdelse- og genoptræning en gang ugentlig på centret. Medarbejderne redegør for udmøntning af klippekortsordningen, som tager afsæt i borgernes ønsker, og oplyser, at klippekort ofte benyttes til gåture og indkøb hos den lokale købmand.

Borgerne er tilfredse med madens kvalitet og beskriver måltiderne som hyggelige.

Medarbejderne reflekterer over, hvordan de skaber gode rammer for ”Det gode måltid” med fokus på madens og måltidets betydning for borgernes livskvalitet. Køkkenet er beliggende på samme matrikel, og medarbejderne indhenter borgers forslag til menuer, som videregives til køkkenet. Medarbejderne redegør desuden for deres rolle og opgaver ved måltiderne, hvor medarbejderne agerer måltidsvært og sikrer en hyggelig stemning. Derudover hjælper medarbejderne borgere med behov herfor, ligesom borgere skærmes eller guides ud fra et fagligt skøn. Medarbejderne er opmærksomme på afvigelser i borgernes ernæringsmæssige tilstand ved måltiderne, fx ændret appetit eller tandstatus, som følges op med sparring og evt. særkost.

Medarbejderne kan redegøre for, hvad de lægger vægt på i kommunikationen og adfærden til borgerne. Ifølge medarbejderne er tilgange til borgerne individuelle og tilpasset den enkelte borgers behov og tilstand. Generelt har medarbejderne fokus på, at borgernes mødes respektfuldt og med en anerkendende tilgang med henblik på at skabe en tryk og tillidsfuld relation, borger og medarbejder imellem.

Tilsynet observerer flere dialoger mellem borgere og medarbejdere, hvor medarbejderne tilpasser deres kommunikationen til den enkelte borger og situationen, og tilsynet bemærker, at samspelet i alle tilfælde foregår i en anerkendende og imødekommende tone.

2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

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

Ledelse og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, dog italesætter både leder, sygeplejerske og medarbejdere den sparsomme assistentdækning i huset. Ifølge leder er der altid faglært personale i den skærmede demensenhed.

Ledelsen arbejder løbende med udvikling af medarbejdernes kompetencer, bl.a. tilbydes kommunens basiskurser, fx indenfor demens og pårørendesamarbejde, ligesom ledelsen udsender podcast til medarbejderne med nyheder og orientering om faglige emner. De faglige mødefora som tavlemøder, teammøder og personalemøder understøtter ligeledes løbende kompetenceudvikling og vidensdeling i medarbejdergruppen.

Medarbejderne oplever mulighed for kompetenceudvikling, bl.a. nævnes de faglige møder, ligesom sygeplejerskens sparring og oplæring i delegerede ydelser fremhæves.

Medarbejderne redegør for stor opmærksomhed på egne kompetenceprofiler, og giver flere eksempler på oplæring i fx øjendryp samt opslag i VAR-portalen. Flere medarbejdere har deltaget i tilbudte kurser, og alle medarbejderne oplever, at de har profiteret af arbejdet med prøvehandlingen "livets afslutning". I år har medarbejderne desuden modtaget undervisning af inkontinenssygeplejersken i relation til forskellige former for inkontinens og bestilling af rette produkter. Medarbejderne beskriver "generationsskiftet" i medarbejdergruppen siden november 2022, og oplever efterhånden en ro i personalegruppen.

Til grund for tilsynets vurdering tillægges centrets aktuelle mangel på social- og sundhedsassistenter betydning, idet det medvirker til et samlet kompetencetab i medarbejdergruppen.

2.4.5 Pårørendesamarbejde

Score: 5

Vurdering:

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

Tilsynet har talt med en pårørende, som redegør for et meget velfungerende samarbejde med stedet. Pårørende besøger familiemedlemmet flere gange ugentligt, og deltog ligeledes i indflytningssamtalen, da borger flyttede ind. Den pårørende anerkender medarbejderne for deres lydhørhed, og oplever altid at blive mødt venligt på besøgene.

Leder redegør for et velfungerende pårørendesamarbejde, hvor både ledelse og medarbejdere ofte har stort kendskab til pårørende grundet stedets størrelse. Pårørende inviteres med til indflytningssamtalen med borgers samtykke, hvor gensidige forventninger afstemmes. Ifølge leder deltager ledelsen kun i indflytningssamtalen, hvis dette vurderes hensigtsmæssigt, ellers varetages samtalen af sygeplejersken og borgers kontaktperson. Leder anerkender de pårørende for deres engagement og interaktion med øvrige borgere, når de færdes eller opholder sig på fællesarealer.

Aktuelt har centret ikke et brugerpårørenderåd, men ledelsen forsøger at konstituere et fælles råd til efteråret sammen med pårørende fra andet plejecenter.

Medarbejderne oplever ligeledes et velfungerende og tæt samarbejde med borgernes pårørende, som beskrives som en god ressource. Samtidig redegør medarbejderne for at pårørende skal mødes individuelt og har forskellige behov, hvilket respekteres.

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.

