



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscentre
Åbrinken

Uanmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre
November 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: Åbrinken, Gl. Banevej 8, 7470 Karup
Leder: Marianne Thaagaard Villekold
Antal boliger: 35
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 15. november 2021, kl. 8.30-12.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Fire borgere• Fire medarbejdere Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur. Manager Lene Esmann, sygeplejerske, MKS

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder redegør for et overordnet velfungerende pleje- og omsorgscenter og oplyser om en ny målrettet indsats, hvor medarbejderne er i praktik på tværs af de tre afdelinger i huset. Formålet med indsatsen er at styrke medarbejdernes samlede kendskab til borgernes komplekse og forskelligartede behov for pleje og omsorg, så de føler sig kompetente til at kunne afløse på tværs af afdelingerne. Styrkelsen af den sociale kapital med afsæt i medarbejdernes udarbejdede spilleregler, samt arbejdet i det etablerede forbedringsteam, er et fortløbende ledelsesmæssigt fokus, og leder oplyser, at det bl.a. afspejles positivt i resultaterne af seneste trivselsmåling. Leder redegør for, at der ikke aktuelt er nævneværdige udfordringer, men leder bemærker samtidig, at pleje- og omsorgscentret har seks ledige boliger målrettet handicappede borgere. Medarbejdergruppen betegnes som stabile, og flere medarbejdere har høj anciennitet. Der er ingen vakante stillinger, og sygefraværet vurderes som lavt.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Der er ikke givet anbefalinger ved sidste års tilsyn.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Pleje- og omsorgscenter Åbrinken er et 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 god faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis. Det er samtidig tilsynets vurdering, at det fortsat vil kræve en ledelsesmæssig indsats at ubedre manglerne i dokumentationen.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

1. Tilsynet har ingen bemærkninger

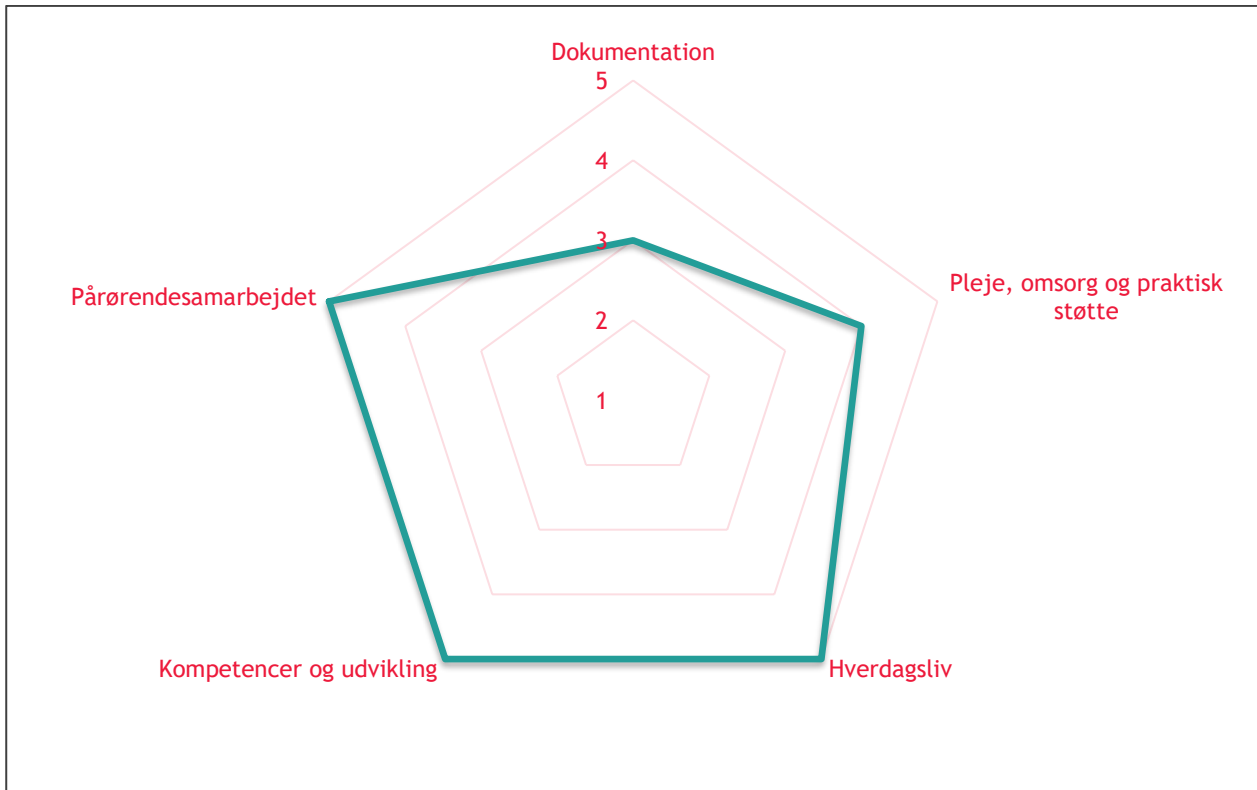
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler en skærpet opmærksomhed på, at borgernes døgnrytmeplaner konsekvent opdateres for hele døgnnet.
2. Tilsynet anbefaler, at feltet generelle oplysninger konsekvent er udfyldt og opdateret.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne en skærpet opmærksomhed på, at personhenførbare oplysninger skærmes for uvedkommende.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at samtlige medarbejdere overholder gældende retningslinjer for håndhygiejne.

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: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med en sygeplejerske, som også er systemansvarlig på Nexus.</p> <p>Medarbejderne arbejder systematisk med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Der er en klar ansvars- og rollefordeling, hvor fx opdatering af døgnrytmeplaner er kontaktpersonens ansvar. Der er systematik og struktur for opdatering af den enkelte borgers dokumentation, som sker løbende ved ændringer i borgerens tilstand og ellers minimum en gang årligt.</p> <p>Den socialfaglige dokumentation fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Døgnrytmeplaner er beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes ressourcer. Hos to borgere savnes dog opdateringer i relation til mobilitet og natbesøg samt medarbejdernes faglige tilgang. Feltet generelle oplysninger ses opdateret fraset i et tilfælde, mens funktionsevnetilstande hos to borgere ikke konsekvent er opdaterede.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Tilsynet observerer i to tilfælde frit tilgængelige personhenførbare oplysninger på fællesarealer.</p>

<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker samlet set tilfredshed med den hjælp, de modtager. En borger fortæller, at medarbejderne fx er gode til at inddrage borger ved medicinændringer.</p> <p>Medarbejderne arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, fx ved dagligt at orientere sig i døgnrytmeplaner, ved tavlemøder i dag og aftenvagte og ved mundtligt overlap fra nattevagten.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte med øje for borgernes forskelligartede behov og vaner.</p> <p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. med systematisk ernæringsscreening og daglig triage. Medarbejderne beskriver ligeledes et godt tværfagligt samarbejde med fx sygeplejersker, ergo- og fysioterapeuter og diætist.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og der er en tilfredsstillende hygiejnestandard i borgernes boliger.</p> <p>Tilsynet bemærker to medarbejdere, som bærer håndsmykker.</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 har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne oplever, at de har indflydelse og selvbestemmelse i hverdagen, fx beskriver en borger et godt samarbejde med medarbejderne i forhold til den daglige hjælp. Ligeledes oplever borgerne en god omgangstone, og de er endvidere meget tilfredse med måltiderne og aktivitetstilbuddene på pleje- og omsorgscentret.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at aktivitetskonsulenter og stjernestundsmedarbejdere sikrer, at der er et alsidigt tilbud af aktiviteter til borgerne i hverdagen, og at de borgere, der ikke kan medvirke i fælles aktiviteter, tilbydes individuelle tilrettede aktiviteter, som fx en gåtur.</p> <p>Leder afholder fastlagte møder med borgerne, hvor bl.a. afdelingens "husregler" på fællesarealer italesættes og borgernes ønsker drøftes.</p> <p>Medarbejderne har fagligt fokus på at understøtte det "gode måltid", og de redegør for, hvordan de vægter, at maden anrettes indbydende. Medarbejderne er desuden måltidsværter, og de redegør med eksempler, hvordan borgernes individuelle behov imødekommes.</p> <p>Tilsynet observerer borgere og medarbejdere på et fællesareal, der er samlet til middagsmaden, hvor der er et respektfuldt samspil med plads til humor.</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 vurderer, at medarbejderne har de relevante kompetencer til at sikre, at borgernes behov for pleje og omsorg tilgodeses i alle vagtlag.</p> <p>Leder redegør for en fast struktur for mødeaktivitet, med rammer til faglige drøftelser med afsæt i borgergennemgang på tavlemøder, teammøder og større husmøder. Ledelsen og medarbejderne oplyser, at medarbejderne tilbydes MUS, og at der arbejdes ud fra kompetenceprofiler.</p> <p>Medarbejdere beskriver, hvordan nyansatte medarbejdere gennemgår et fastlagt introduktionsprogram med brug af mentorordning. Der er ligeledes kontinuerligt fokus på faglig sparring, ligesom medarbejderne kender og anvender instrukser som fx VAR ved udførelse af plejen.</p>

	Medarbejderne oplyser yderligere om mulighed for løbende kompetenceudvikling, bl.a. med undervisning i fx palliation, psykiatri, forflytninger og demens. Ligeledes fremhæver medarbejderne et godt fagligt udbytte af samarbejdet med eksterne fagpersoner, såsom psykiatriteamet og huslægen, der kommer fast i huset.
Tema 5: Pårørendesamarbejdet Score: 5	Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder og medarbejdere beskriver pårørendesamarbejdet som velfungerende, men de oplyser, at flere borgerne, grundet deres komplekse udfordringer med fx mangeårigt misbrug, ikke har kontakt til pårørende. Derimod samarbejdes der ofte med borgerens værge, hvilket af medarbejderne beskrives som velfungerende og konstruktivt. Ved indflytningssamtale inviteres borger og pårørende til dialog med kontaktperson og sygeplejerske, hvor fælles forventninger til samarbejdet og aftaler afstemmes. Leder oplyser afslutningsvist om et velfungerende bruger-pårørenderåd, hvor der afvikles fire til fem årlige møder med god tilslutning.

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	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <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	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <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.