

Årsrapport pleje- og omsorgscentre 2019

Viborg Kommune

Januar 2020

INDHOLD

1.	Overordnet resultat	3
1.1	Definition samt score på vurderingsskala	3
1.2	Samlet konklusion	4
1.3	Overordnet vurdering på tværs af pleje- og omsorgscentre	5
1.4	Anbefalinger	7
1.5	Resume af anbefalinger	9
2.	Formål og metode	13
2.1	Formål	13
2.2	Metode	13
2.3	Tilsynets tilrettelæggelse	14

Indledning

BDO har på vegne af Viborg Kommune i 2019 gennemført uanmeldte tilsyn på kommunes 20 pleje- og omsorgscentre, hvoraf fem er friplejehjem.

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148 a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, borgere og pårørende indsigt i den pleje og omsorg, der leveres på det enkelte pleje- og omsorgscenter.

På baggrund af tilsynene har BDO udarbejdet en årsrapport, der sammenfatter de overordnede indtryk fra tilsynene og giver anbefalinger til fremadrettede indsatsområder.



“

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

1. OVERORDNET RESULTAT

1.1 DEFINITION SAMT SCORE PÅ VURDERINGSSKALA

Pleje- og omsorgscenter	Tilsynsresultat	Definition af resultat
Fredriks Fripleshjem Fripleshjemmet, Sct. Kjeldsgården Klejtrup Fripleshjem, Blåbærhaven Højvangen	Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Fripleshjemmet Nordstjernen Klejstrup Fripleshjem, Kløverbakken Birkegården Blichergården Kildehaven Kildedalscentret Liselund Møllehuset Pensionistgården Skovgården Sjorup Ældrecenter Skovvænget, Alm. Plejeboliger Skovvænget, demensboliger	Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt nemt vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Banebo Toftegården (alm. plejeboliger og demensboliger) Åbrinken	Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Ingen	Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpes. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

Ingen	Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet, samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.
-------	-------------------------------	---

1.2 SAMLET KONKLUSION

BDO har på vegne af Viborg Kommune gennemført 20 uanmeldte tilsyn på Viborg Kommunes pleje- og omsorgscentre. Tilsynene er afviklet i april, maj, august, september, oktober og november i 2019. Siden tilsynene i 2018 er Plejecenter Overlundsgården lukket, og Banebo er åbnet. På baggrund af det indsamlede datamateriale, interviews og de efterfølgende analyser heraf er tilsynet nået frem til følgende konklusion:

- 4 pleje- og omsorgscentre har opnået vurderingen *Særdeles tilfredsstillende*
- 13 pleje- og omsorgscentre har opnået vurderingen *Meget tilfredsstillende*
- 3 pleje- og omsorgscentre har opnået vurderingen *Tilfredsstillende*

Samlet set tegner der sig et billede af, at Viborg Kommunes pleje- og omsorgscentre er meget velfungerende. Der arbejdes systematisk med kerneopgaven og kommunens aktuelle udviklingsområder.

Pleje- og omsorgscentrene arbejder målrettet med at kvalificere dokumentationen i Nexus og er generelt godt på vej. Tilsynet vurderer, at opkvalificering fortsat bør have et skærpet ledelsesmæssigt fokus på de fleste pleje- og omsorgscentre. Opmærksomheden bør således rette sig mod at udvikle og sikre en systematisk og opdateret dokumentationspraksis i forhold til borgernes aktuelle helhedssituation. Tilsynet bemærker positivt, at forståelsen og anvendelse af Nexus - og særligt FSIII - er betydeligt højnet siden sidste år.

Borgerne giver generelt udtryk for meget stor tilfredshed og tryghed i forhold til den hjælp, de modtager, og tilsynet vurderer overordnet, at pleje, omsorg og praktisk bistand leveres med en meget tilfredsstillende kvalitet ud fra borgernes individuelle behov og ønsker, og at den rehabiliterende tilgang er velintegreret i praksis. Medarbejderne kan generelt redegøre for relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse ved hjælp af fælles koordinering, sparringsmiljø og tavlemøder samt et generelt godt samarbejde med tværfaglige ressourcepersoner i kommunalt regi. Levering af den praktiske bistand kan skærpes i forhold til rengøring af borgernes hjælpemidler.

Alle pleje- og omsorgscentre har et vedvarende fokus på at skabe trygge rammer for borgerne samt muligheder for en meningsfyldt hverdag ud fra egne ønsker og behov. Pleje- og omsorgscentrene tilbyder i varierende grad fælles og individuelle sociale aktiviteter afpasset borgernes funktionsniveau. Det er tilsynets vurdering, at borgerne medgives indflydelse og selvbestemmelse over eget hverdagsliv med respekt for deres til- og fravalg. Omgangstonen og kommunikationen er generelt respektfuld og imødekommende.

Maden og måltidernes kvalitet er ligeledes et højt prioriteret område på alle pleje- og omsorgscentre, og medarbejderne har fagligt fokus på særlige ernæringsindsatser ved borgere med ernæringsproblematikker. Borgerne er generelt meget tilfredse med maden og rammerne for måltiderne.

Viborg Kommunes målrettede udviklingstiltag i forbindelse medarbejdernes kompetencer, i forhold til kompleksiteten i målgrupperne, afspejles i praksis. Medarbejderne besidder overordnet rette faglige kompetencer i forhold til målgrupperne og de mangfoldige opgaver. Medarbejderne har gode muligheder for kompetenceudvikling, faglig sparring samt tværfaglig videndeling på fastlagte mødefora, som skaber en fælles faglig forståelse. Der er desuden stor opmærksomhed på medarbejdertrivsel og arbejdsglæde.

Generelt er pleje- og omsorgscentrenes fysiske rammer hensigtsmæssigt indrettede i forhold til borgernes behov, og borgerne udtrykker tilfredshed med både deres personligt indrettet bolig og fællesarealer.

1.3 OVERORDNET VURDERING PÅ TVÆRS AF PLEJE- OG OMSORGSCENTRE

På baggrund af en tværgående analyse af tilsynsrapporterne fra 2019 er BDO kommet frem til følgende vurdering:

Aktuelle vilkår og status

De respektive pleje- og omsorgscentres aktuelle udviklingsområder omhandler primært opkvalificering af dokumentationen i Nexus. Yderligere implementeres den sundhedsfaglige database VAR flere steder, som muliggør, at nyeste instrukser kobles til dokumentationen i Nexus.

Et generelt vedvarende fokus er kerneopgaven og sikring af rette faglighed i forhold til borgernes fysiske og kognitive behov. Alle pleje- og omsorgscentre har centersygeplejersker, som løfter fagligheden, og enkelte steder udpeges faglige koordinatore eller tovholdere. Endvidere styrker "I sikre hænder" fortsat en øget systematisk i de faglige indsatser, og der ses flere udviklingstiltag inden for forebyggelse af fx tryksår eller fokus på livets afslutning og borgers sidste tid. Pårørendesamarbejde er de fleste steder ligeledes et stærkt opmærksomhedspunkt.

Arbejdsmiljø og medarbejdertrivsel fremhæves ligeledes, og flere pleje- og omsorgscentre har i perioder et højt langtidssygefravær, men overvejende stabilitet i medarbejdergruppen. Vagter dækkes af afløsere med fokus på oplæring og kendskab til borgerne. Flere steder anvendes ufaglærte afløsere. Rekruttering af kvalificerede medarbejdere opleves i stigende grad som en udfordring.

Flere pleje- og omsorgscentre erkender, at de udfordres af borgere med tiltagende kompleksitet, som forsøges imødekommet ved hjælp af tværfaglig sparring med bl.a. VISO, demenskonsulenter og tæt ledelsesmæssig opbakning.

Dokumentation

Tilsynets overordnede vurdering er, at kvaliteten af den skriftlige dokumentation på størstedelen af Viborg Kommunes pleje- og omsorgscentre er tilfredsstillende, men der er fortsat udviklings- og opmærksomhedspunkter.

Tilsynet har gennemgået stikprøver af dokumentationen hos tre borgere på hvert pleje- og omsorgscenter, ofte i samarbejde med en medarbejder, centersygeplejerske eller ledelsen.

Kvaliteten af døgnrytmeplanerne, som medarbejderne aktivt anvender i praksis til at understøtte de daglige indsatser, varierer. Der er fortsat opmærksomhedspunkter i forhold til, at døgnrytmeplanerne ikke i alle tilfælde, i tilstrækkelig grad, er udfyldt fyldestgørende og handleanvisende for hele døgnnet. Ligeledes varierer beskrivelserne i forhold til, hvordan borgernes ressourcer inddrages i plejen, og endelig mangler der enkelte steder uddybende beskrivelse af medarbejdernes pædagogiske tilgange til samarbejdet med borger.

På flere pleje- og omsorgscentre bemærkes ligeledes, at Generelle Oplysninger, herunder beskrivelse af helbredsoplysninger og borgers motivation, mestring, ressourcer og vaner, ikke i forventet omfang er udfyldt fyldestgørende i forhold til medarbejdernes kendskab til borgerne. Ligeledes er flere indsatser, herunder relevante handleanvisninger, ikke løbende fulgt op eller dokumenteret, og et enkelt sted er planlagte målinger ikke konsekvent udført.

Dokumentationen er på alle pleje- og omsorgscentre formuleret i et fagligt, respektfuldt og professionelt sprog.

Medarbejderne kan overordnet redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes i hverdagen og opdatering af dokumentationen sker ud fra en klar ansvarsfordeling, ofte i samarbejde med centersygeplejersker. Enkelte medarbejdere udtrykker fortsat vanskeligheder i forhold til at systematisere data korrekt og bevare det fulde overblik over borgernes helhedssituation i Nexus.

Pleje, omsorg og praktisk bistand

Det er tilsynets generelle vurdering, at pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan plejen og hverdagens praktiske gøremål ydes ud fra en rehabiliterende tilgang.

På størstedelen af pleje- og omsorgscentrene er borgerne meget tilfredse med plejen, de modtager, og trykke ved hjælpen i forhold til deres sundhedsmæssige problemer. Nogle få borgere udtrykker, at enkelte medarbejdere mangler sygdomsforståelse, fx i forhold til, at borgers ressourcer kan variere fra dag til dag.

Borgerne er soignerede, svarende til egne ønsker og vaner. Enkelte steder har tilsynet talt med pårørende, som ligeledes udtrykker tilfredshed og tryk.

Kontaktpersonsordning, daglige planlægningsmøder, faste tværfaglige møder med borgergennemgang samt faglige metoder bidrager til at skabe kontinuitet i plejen og de daglige indsatser. Der er generelt et stort fokus på sundhedsfremme, forebyggelse og tidlig opsporing af sygdom ved borgerne. Medarbejderne arbejder engageret og fagligt kompetent og udviser de fleste steder stort kendskab til borgers ønsker, vaner og behov.

På et enkelt pleje- og omsorgscenter opleves travlhed af såvel borgere og medarbejdere, og på to andre pleje- og omsorgscentre kan faglige metoder anvendes yderligere. Desuden efterspørger medarbejderne på et pleje- og omsorgscenter, at det ugentlige tavlemøde konsekvent afholdes.

Tilsynet observerer generelt forsvarlige hygiejniske forhold. Der er dog givet anbefalinger på mangelfuld renholdelse af borgers lejligheder og især i forhold til hjælpemidler.

Hverdagsliv

Pleje- og omsorgscentrenes samlede indsats lever i meget høj grad op til indikatorerne for hverdagsliv, og borgerne har stor medindflydelse og selvbestemmelse i forhold til eget liv.

Borgerne har overordnet positive oplevelser vedrørende hverdagslivet og tilbydes varierede muligheder for aktiviteter. Aktivitetsmedarbejdere, Team Optur, frivillige og medarbejdere udfører såvel faste som spontane aktiviteter, og klippekortsordningen er velintegreret og anvendes ud fra borgers individuelle ønsker. De frivillige opleves som af stor værdi og vigtige samarbejdspartnere. Flere pleje- og omsorgscentre har medarbejdere i fleksjob eller seniorjob til at varetage dele af det daglige aktivitetsprogram og praktiske opgaver i forbindelse med måltiderne. Desuden er rengøringsydelse flere steder liciteret ud, så medarbejderne har øget mulighed for dagligt nærvær med borgerne.

Flere pleje- og omsorgscentre har desuden forskellige variationer af dyrehold til glæde for borgerne.

Borgerne udtrykker generelt stor tilfredshed med maden og måltiderne, og medarbejderne har kompetente faglige overvejelser om "det gode måltid" og relevante faktorer med betydning for borgers livskvalitet. Medarbejderne er til de fleste måltider deltagende med fokus på at skabe hyggelige rammer, dialog og socialt samvær samt understøttende funktion for borgere med behov for hjælp under måltidet. Ligeledes fremhæves et særligt fokus på borgers ernæringstilstand, og servering af maden tilrettelægges ud fra borgers funktionsniveau.

Flere friplejehjem prioriterer pædagogiske måltider for alle medarbejdere, såvel plejepersonale som servicemedarbejdere.

To pleje- og omsorgscentre har fået anbefalinger vedrørende måltiderne med henblik på borgers oplevelse af medarbejdernes manglende tilstedeværelse eller uro i forbindelse med måltiderne.

Borgerne oplever overordnet imødekomende medarbejdere samt en god og respektfuld omgangstone. Medarbejderne redegør på kompetent vis for, hvordan de sikrer en værdig, anerkendende og respektfuld kommunikation med borgerne. Beskrivelser som generelt understøttes af tilsynets observationer.

Kompetencer og udvikling

Samlet set vurderer tilsynet, at pleje- og omsorgscentrene i meget høj grad lever op til indikatorerne for kompetencer og udvikling.

Ledelse som medarbejdere vurderer overordnet en høj faglighed på de respektive pleje- og omsorgscentre med rette kompetencer til stede døgnet rundt. Ledelsen redegør overordnet for, hvordan de arbejder med kompetenceafklaring, faglig udvikling og den generelle medarbejdertrivsel, som både fremmer kvalitet i kerneydelsen og borgertilfredshed samt fastholdelse og rekruttering af kompetente medarbejdere.

Medarbejderne beskriver gode muligheder for løbende kompetenceudvikling i forhold til de mangeartede opgaver, sygdomme eller særlige problematikker, og at det indbyrdes og tværfaglige samarbejde er fagligt givtigt. Hyppige mødefora skaber hensigtsmæssige rammer for læring og kendskab til borgernes helhedssituation.

De fleste medarbejdere har deltaget i kommunens kompetenceudviklingsplan med kurser i fx demens, palliation og psykiatri med et praksisnært fagligt udbytte.

Pleje- og omsorgscentrene benytter desuden muligheden for at inddrage fagpersoner på fastlagte møder eller ved behov, og tilknytning af en plejehjemslæge opleves som et fælles kvalitetsløft for både borgere og medarbejdere.

De fysiske rammer

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentrene i meget høj grad udnytter de fysiske rammer hensigtsmæssigt. De fysiske rammer tilgodeser generelt målgruppens behov med velindrettede indendørs fællesarealer og afgrænsede udendørsarealer, så borgere med demens kan færdes trygt.

Tilsynet observerer ligeledes en god stemning og et aktivt miljø på alle pleje- og omsorgscentre.

1.4 ANBEFALINGER

Tilsynet har givet i alt 53 anbefalinger der fordeler sig på 18 af kommunens pleje- og omsorgscentre.

Nedenfor ses fordelingen af anbefalingerne inden for de fem temaer ved 2019 tilsynene:

	Dokumentation	Pleje, omsorg og praktisk bistand	Hverdagsliv	Kompetencer og udvikling	Fysiske rammer	Anbefalinger i alt
Frederiks Friplejehjem						0
Friplejehjemmet Sct. Kjeldsgården	2					2
Klejtrup Friplejehjem, Blåbærhaven		2				2
Plejecenter Højvangen						0
Friplejehjemmet Nordstjernen	2					2
Klejtrup Friplejehjem, Kløverbakken	4					4
Plejecenter Birkegården	2					2

Plejecenter Blichergården	1	1				2
Plejecenter Kildehaven	1		1			2
Plejecenter Kildedalscentret	2					2
Plejecenter Liselund	3				1	4
Plejecenter Møllehuset	2					2
Plejecenter Pensionistgården	3	1				4
Plejecenter Skovgården	2					2
Sjørup Ældrecenter	1	2				3
Skovvænget - Alm. plejeboliger	1	2		1		4
Skovvænget - Demensboliger	1			1		2
Plejecenter Banebo	2	1	1			4
Plejecenter Toftegården (alm. plejeboliger og demensboliger)	1	3	1	1		6
Plejecenter Åbrinken	1	1	1		1	4
I alt	31	13	4	3	2	53

Dokumentation

Tilsynet har givet 31 anbefalinger vedrørende temaet Dokumentation.

Gennemgående går anbefalingerne på fortsat at arbejde systematisk og målrettet med at sikre en konsekvent opdateret og sammenhængende dokumentation ved hver borger. Beskrivelse af tilgange til samarbejde med borger samt beskrivelser af borgers motivation, mestring og vaner under Generelle Oplysninger kan med fordel kvalificere den samlede dokumentation ud fra en fælles overordnet forståelsesramme. Ligeledes kan beskrivelserne medvirke til genkendelige og trygge rammer for borgerne, særligt ved borgere med verbale udfordringer eller svære demenssymptomer.

Desuden kan flere pleje- og omsorgscentre have behov for en gennemgang af den enkelte borgers samlede dokumentation, så der i højere grad skabes sammenhæng. Der kan med fordel udføres systematisk audit for jævnligt at følge op på den aktuelle dokumentationspraksis, hvor også centersygeplejerskerne med fordel kan inddrages.

Pleje, omsorg og praktisk bistand

Tilsynet har givet i alt 13 anbefalinger vedrørende temaet Pleje, omsorg og praktisk bistand.

Overordnet anbefaler tilsynet, at pleje- og omsorgscentrene udarbejder en systematisk praksis for rengøring af hjælpemidler, og at medarbejderne i højere grad har fokus på den daglige rengøring i borgernes bolig, idet halvdelen af anbefalingerne er givet i relation til dette. Desuden anbefales der overordnet en ledelsesmæssig bevågenhed på medarbejdernes anvendelse af faglige metoder, grundig oplæring af afløsere, samt borgere og medarbejders oplevelse af travlhed og prioritering af møder i hverdagen.

Hverdagsliv

Tilsynet har givet 4 anbefalinger vedrørende temaet Hverdagsliv.

Tilsynet bemærker positivt, at pleje- og omsorgscentrenes indsats i forbindelse med borgernes hverdag, herunder aktiviteter og måltider i høj grad lever op til kommunens vedtagne kvalitetsstandards. Enkelte pleje- og omsorgscentre kan fokuseres yderligere på at skabe rolige rammer med nærværende medarbejdere eller aktivitetsindhold. Et enkelt plejecenter bør fokusere yderligere på en professionel kommunikation overfor borgerne.

Kompetencer og udvikling

Tilsynet har givet 3 anbefalinger vedrører temaet Kompetencer og udvikling.

Pleje- og omsorgscentre yder en målrettet indsats i relation til borgere med komplekse somatiske og tiltagende kognitive problemstillinger. Lederne arbejder målrettet med at opkvalificere og udvikle medarbejdernes faglighed i forhold til målgruppens differentieret behov. Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at pleje- og omsorgscentre fortsat bør have fokus på at kvalificere medarbejdernes sygdomsviden kombineret med praksisnær læring, set i lyset af den oplevede tiltagende kompleksitet blandt borgerne.

De tre givne anbefalinger omhandler overordnet videreudvikling og fokus på delegering af sundhedsfaglige ydelser og en oplevet travlhed blandt social- og sundhedsassistenter. På et pleje- og omsorgscenter ønsker medarbejderne bedre muligheder for tværfaglig videndeling.

De fysiske rammer

Tilsynet har givet 2 anbefalinger vedrører temaet De fysiske rammer.

Tilsynets anbefalinger til dette tema vedrører fri adgang for uvedkommende til personhenførbare data og personaleinformationer. Tilsynet anbefaler generelt samtlige pleje- og omsorgscentre at have en øget bevågenhed på, at gældende retningslinjer og procedurer herfor overholdes i hverdagen.

1.5 RESUME AF ANBEFALINGER

På de følgende sider præsenteres et resumé af tilsynets anbefalinger til hvert plejecenter.

Plejecenter	Anbefalinger
Frederiks Friplejehjem	Tilsynet har ingen anbefalinger.
Friplejehjemmet Sct. Kjeldsgården	1. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner er beskrevet for hele døgnnet. 2. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner beskriver de specifikke indsatser for dag, aften og nat.
Klejtrup Friplejehjem, Blåbærhaven	1. Tilsynet anbefaler, at borgernes hjælpemidler i alle tilfælde er rengjorte. 2. Tilsynet anbefaler, at alle medarbejdere overholder de hygiejniske retningslinjer.
Højvangen	Tilsynet har ingen anbefalinger.
Friplejehjemmet Nordstjernen	1. Tilsynet anbefaler, at borgernes ressourcer og medvirken i samarbejdet om den daglige pleje fremgår systematisk af døgnrytmeplanerne. 2. Tilsynet anbefaler, at formål med tilsyn om natten i alle tilfælde fremgår af døgnrytmeplanerne.
Klejtrup Friplejehjem, Kløverbakken	1. Tilsynet anbefaler, at borgernes døgnrytmeplaner konsekvent er udfyldt for hele døgnnet. 2. Tilsynet anbefaler, at handleanvisninger og opfølgning konsekvent dokumenteres.

	3. Tilsynet anbefaler, at leder i samarbejde med dokumentationsgruppen udarbejder et handlingsanvisende og evt. visuelt overblik med henblik på at anskueliggøre systematik og sammenhæng mellem Nexus og FSIII. 4. Tilsynet anbefaler, at leder i samarbejde med den lokale dokumentationsgruppe jævnligt foretager systematiske stikprøvekontroller i Nexus med henblik på at sikre fortsat kvalitetsudvikling i dokumentationen.
Birkegården	1. Tilsynet anbefaler, at borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk hjælp over hele døgnet konsekvent dokumenteres. 2. Tilsynet anbefaler i et konkret tilfælde, at indsatser løbende følges op i Nexus.
Blichergården	1. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplanerne i Nexus er konkret handleanvisende i forhold til indsatser, der vedrører borgernes psykiske og kognitive funktionsniveau. 2. Tilsynet anbefaler, at borgernes hjælpemidler konsekvent er rengjorte.
Kildehaven	1. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplanerne er opdaterede og handleanvisende beskrevet over hele døgnet, samt at planlagte målinger udføres konsekvent. 2. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere genovervejer mulige løsninger med henblik på at skabe ro omkring det fælles måltid.
Kildedalscentret	1. Tilsynet anbefaler i et konkret tilfælde, at hjælpen til bad dokumenteres handlevejledende i borgers døgnrytmeplan. 2. Tilsynet anbefaler i forhold til dokumentation, at afsluttede indsatser konsekvent dokumenteres, og at "Generelle oplysninger" løbende opdateres.
Liselund	1. Tilsynet anbefaler, at generelle oplysninger indeholder fyldestgørende beskrivelser af borgernes samlede helhedssituation. 2. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen konsekvent afspejler borgernes aktuelle helbredssituation, og der sikres sammenhæng i borgernes dokumentation. 3. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner uddybes i forhold til borgernes fysiske og kognitive ressourcer med konkrete handleanvisninger for øje. 4. Tilsynet anbefaler, at al udprint vedrørende personaleinformationer opbevares uden for borgernes synsfelt.
Møllehuset	1. Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes fyldestgørende døgnrytmeplaner for alle borgere. 2. Tilsynet anbefaler, at helbredsoplysninger opdateres ved ændringer i borgerens tilstand, og at handleanvisninger afsluttes, når de ikke længere er aktuelle.
Pensionistgården	1. Tilsynet anbefaler i lighed med sidste år, at generelle oplysninger, herunder helbredsoplysninger og helbredstilstande, indeholder fyldestgørende beskrivelser af borgernes samlede helhedssituation. 2. Tilsynet anbefaler i lighed med sidste år, at borgernes døgnrytmeplaner konsekvent er udfyldt for hele døgnet. 3. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner suppleres med beskrivelse af borgernes fysiske og kognitive ressourcer.

	4. Tilsynet anbefaler en ledelsesmæssig opmærksomhed på borgere og medarbejderes oplevelse af travlhed på pleje- og omsorgscen-tret.
Skovgården	1. Tilsynet anbefaler, at generelle oplysninger indeholder fyldestgø-rende beskrivelser af borgernes samlede helhedssituation. 2. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplanerne løbende revurderes, og at inddragelse af borgernes fysiske og kognitive ressourcer i hø-jere grad beskrives handlevejledende.
Sjørup Ældrecenter	1. Tilsynet anbefaler, at borgernes ressourcer i højere grad fremgår af døgnrytmeplanerne. 2. Tilsynet anbefaler, at de faglige arbejdsmetoder fra lommebogen "I Sikre Hænder" er kendt og kan anvendes af alle medarbejdere som et aktivt arbejdsredskab i den daglige pleje og omsorg hos borgerne. 3. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere drøfter, hvorvidt triagering evt. kan integreres i de i forvejen anvendte arbejdsme-toder.
Skovvænget Alm. plejeboliger	1. Tilsynet anbefaler, at generelle oplysninger i Nexus udfyldes kon-sekvent med henblik på at skabe et overblik over borgernes hel-hedssituation. 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen prioriterer, at ugentlige tavlemø-der afholdes i alle afdelinger. 3. Tilsynet anbefaler øget opmærksomhed på borgernes behov for daglig rengøring samt rengøring af hjælpemidler. 4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med sygeplejer-skerne beslutter en ensartet praksis i forhold til oplæring og dele-gering af ydelser for de enkelte faggrupper.
Skovvænget Demensboliger	1. Tilsynet anbefaler i forhold til dokumentationen, at helbredsop-lysninger forenkles, så der skabes overblik over borgernes aktuelle tilstand under generelle oplysninger. 2. Tilsynet anbefaler fortsat ledelsesmæssigt fokus på at opretholde kontinuitet i indsatsen over for borgerne.
Banebo	1. Tilsynet anbefaler, at alle borgeres døgnrytmeplan i Nexus er fyldestgørende udfyldt med tilgangen til samarbejdet med bor-ger, og handleanvisende beskrivelse af borgernes behov for pleje og omsorg for hele døgnet. 2. Tilsynet anbefaler, at generelle oplysninger og tilstande konse-kvent udfyldes. 3. Tilsynet anbefaler, at daglig rengøring i borgerne lejligheder prio-ritere 4. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere, at drøfte medarbejder-nes tilstedeværelse under måltiderne.
Toftegården (alm. plejeboliger og de-mensboliger)	1. Tilsynet anbefaler, at borgers behov for hjælp i alle tilfælde do-kumenteres handlevejledende i døgnrytmeplanen. 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at afløsere får en grundig oplæring og introduktion til borgerne og deres behov. 3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejderne i et konkret til-fælde, sammen med borger, drøfter borgerens specifikke ønske i forhold til personlig pleje. 4. Tilsynet anbefaler, at borgernes hjælpemidler i alle tilfælde er rengjorte.

	5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen har et skærpet fokus på, at alle medarbejdere udviser en professionel og respektfuld kommunikation i samarbejdet med borgerne. 6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer medarbejdernes mulighed for relevant faglig sparring og vidensdeling, herunder afholdelse af handleplansmøder.
Åbrinken	1. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejderne sikrer sammenhæng mellem døgnrytmeplan og generelle oplysninger, samt at der arbejdes med sprogbrug i døgnrytmeplanerne. 2. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at aftenvagterne er fortrolige med og anvendelse af triagering. 3. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere reflekterer over, om borgerne i Grøften profiterer af aktivitetstilbuddet i sin nuværende form. 4. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere forholder sig til opbevaring af personfølsomme oplysninger samt hjælpemidler mv. på gangene.

2. FORMÅL OG METODE

2.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, borgere og pårørende indsigt i den pleje og omsorg, der leveres på det enkelte center.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse, at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind, før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, pleje- og omsorgscentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

2.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager på pleje- og omsorgscenteret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

2.3 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af borgerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra pleje- og omsorgscentrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygeplejefaglig eller socialfaglig baggrund.

KONTAKT

PARTNERANSVARLIG
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

PROJEKTANSVARLIG
KATHINKA SKOVBYE ERIKSEN
Manager

Mobil: +45 24 29 50 32
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.