



Disposition:

Baggrund for tilsynet

1. Konklusion og opsummering, side 1
2. Borgertrivsel/tilfredshed, side 3
3. Den generelle faglige indsats, side 3
4. Medarbejdertrivsel, herunder ledelse og drift, side 4
5. Formalia, side 5
6. Organisatoriske forhold, side 7

Baggrund for tilsynet

Tilsynsenheden J&V effektuerede på baggrund af ønske fra Ældre – og Sundhedsudvalget et anmeldt tilsynsbesøg på Rehabiliteringscenter Viborg d. 18. april 2016.

Som opfølgning på det anmeldte tilsyn, er der foretaget et opfølgende tilsyn d. 11. august 2016.

Denne gang er tilsynet effektueret som et uanmeldt tilsyn.

Tilsynsfokus har, i lighed med apriltilsynet, været på optimering af driften, medarbejdernes trivsel og på ledelsen af Rehabiliteringscenter Viborg.

1. Konklusion og opsummering

Tilsynsenhed i Job & velfærd, Viborg kommune anvender fem graduerede vurderingsterminologier i den samlede bedømmelse af tilbudene. De fem graduerede vurderingsterminologier er:

Meget tilfredsstillende, Tilfredsstillende, Neutral, Mindre tilfredsstillende og Ikke tilfredsstillende.

Det samlede indtryk af tilsynet på Rehabiliteringscenter Viborg er fortsat Neutral 😐.

Tilsynsrapporten er en konklusion på interviewene og indtrykkene under tilsynsbesøget og giver et øjebliksbillede af tilbuddet i det tidsrum, hvor tilsynskonsulenten effektuerede tilsynet.

Tilsynets samlede indtryk af det pædagogiske, pleje- og omsorgsmæssige arbejde og den generelle faglige indsats er, at der på Rehabiliteringscenter Viborg på nogle områder er sket forbedringer, men at der samtidig er områder, hvor tilsynet fortsat ser behov for initiativer og tiltag i forhold til, at sikre den fremtidige indsats.

Det er tilsynets samlede indtryk, at der i plejepersonalegruppen, herunder i særlig grad hos medarbejderne fra Klostertoften, er sket væsentlige forbedringer i det samlede arbejdsmiljø.

Medarbejderne i Klosterhaven, har været udfordret af endnu et lederskrifte og den deraf manglende mulighed for kontinuitet og opfølgning på iværksatte initiativer har betydet, at arbejdsmiljøet her fortsat er påvirket i en grad, så der er behov for en indsats på området.

Medarbejderne udtrykker fortsat frustrationer på flere områder, herunder beskrivelser af en hverdag, hvor den rehabiliterende indsats og kontinuiteten, kan været udfordret grundet de tilstedeværende rammer og betingelser.

Et rehabiliteringsforløb forudsætter og indeholder som bekendt, en række forskellige indsatser og dermed et stort behov for tværfagligt samarbejde mellem plejepersonale, sygepleje og terapeuter, der tilsammen udgør en "rehabiliteringskæde". Formålet med kæden er at sikre sammenhæng i rehabiliterings-

forløbet og en grundlæggende kvalitet i opgaveløsningen. For at indsatsen skal kunne lykkes, er der behov for at alle faggrupper bidrager, da den enkelte faggruppes indsats er afhængig af de andre.

I terapeut – og sygeplejegrupperne, som i dette tilsyn er indgået i højere grad end ved det tidligere tilsyn, opleves der store frustrationer. Dette værende både i forhold til interne forhold, men også i forhold til at sikre sammenhæng og kvalitet i den tværfaglige indsats og samarbejdet.

Hvor det ved sidste tilsyn var tilsynets indtryk, at det var plejepersonalets indsats, der udgjorde et svagt led i rehabiliteringskæden, bliver denne oplevelse ved dette tilsyn nuanceret.

Ved dette tilsyn får tilsynet i højere grad indtryk af, at det ikke udelukkende er plejepersonalet, der føler sig pressede. Der italesættes ved dette tilsyn, på tværs af faggrupperne, en bekymring for hinanden og ligeledes i den sammenhæng, en bekymring for hvilke konsekvenser, dette kan få for egen faggruppe. Den gensidige og tværfaglige afhængighed af hinanden som faggrupper bevirker, at tilsynets samlede indtryk og konklusioner er målrettet et behov for en fælles og sammenhængende indsats på tværs af faggrupperne for, at man kan opnå en effektiv og sammenhængende indsats til gavn for de borgere, der måtte have behov for ophold på Rehabiliteringscenter Viborg.

Det er i høj grad tilsynets oplevelse, at samtlige faggrupper er indstillet på at arbejde tværfaglig og alle italesætter en stor glæde over arbejdet med målgruppen, som de finder meget spændende og faglig udfordrende.

Medarbejderne værdsætter desuden det tværfaglige samarbejde, som de oplever giver en sidegevinst i form af større faglige kundskaber og et generelt fagligt udviklende miljø.

Ud fra et borgerperspektiv, får tilsynet kendskab til udtalelser og oplevelser, der giver anledning til bekymring og som understøtter behovet for en prioriteret indsats.

Opsummering - tilsynet kan med baggrund i de foretagne interview med ledelsen, plejepersonale, sygeplejersker og terapeuter opsummere følgende:

- **For så vidt angår medarbejdernes trivsel** er der sket en bedring i det psykiske arbejdsmiljø for plejepersonalet i Klosterskoven. Teamleder her har haft et særlig fokus på medarbejdernes trivsel og denne indsats opleves belønnet med en gruppe medarbejdere, der ser fortrøstningsfuld på fremtiden og som har en stor tillid til deres ledelse.
For plejepersonalet i Klosterhaven er der fortsat behov for en indsats i bestræbelserne, på at bedre det psykiske arbejdsmiljø for medarbejderne her. Oplevelserne med fortsat ustabilitet i ledelsen påvirker medarbejderne og bidrager til en oplevelse af manglende kontinuitet og deraf mindre tilfredsstillelse i opgaveløsningen end hos medarbejderne i Klosterskoven, hvor rammerne for ledelsesmæssig omsorg og indsats har været anderledes.
På baggrund af de frustrationer der ligeledes fremkom fra terapeuter og sygeplejersker, er det tilsynets oplevelse, at man også bør være opmærksom på og have øje for behovet for en tværfaglig indsats i forhold til arbejdsmiljøet.
- **For så vidt angår ledelsen af Rehabiliteringscenter Viborg**, har denne fortsat været under indflydelse af delvis udskiftning og deraf følgende manglende kontinuitet.
Medarbejderne italesætter generelt, at der opleves en bedring i de udmeldinger der kommer fra det samlede tværfaglige ledelsesmæssige niveau og at der i større omfang end tidligere kommer ensartede udmeldinger, som giver oplevelsen af en fælles retning og tydeligere mål for den tværfaglige og sammenhængende indsats på Rehabiliteringscenteret.
- **For så vidt angår optimering af driften**, er der sat fokus på LEAN i bestræbelserne på, at sikre mere systematik og struktur i den daglige tilrettelæggelse og i harmonisering af arbejdsgange.

Der forelægger en projektbeskrivelse indeholdende nogle delprojekter / indsatsområder og flere medarbejdere har været på LEAN kursus.

Tilsynet ser fortsat et behov for, at understøtte de tværfaglige samarbejdsrelationer i bestræbelserne på at sikre sammenhængskraft og en høj kvalitet i opgaveløsningen.

En fælles faglig referenceramme som f.eks. KRAP kunne give de tre faggrupper et fælles afsæt, et fælles værktøj/redskab i det tværfaglige samarbejde.

Uddybende oplysninger som rapportens konklusion er baseret på:

2. Borgertrivsel/tilfredshed

Interview med borgerne er ikke som vanligt, indgået i dette tilsyn. Tilsynet havde en længere observationsperiode i fællesarealerne og desuden er tilfredsheden på området afdækket gennem interviewene med både plejepersonalet og sygepleje – og terapeutgrupperne.

Tilsynskonsulenten fik på baggrund af de dialogbaserede interview, kendskab til borgerudtalelser – og oplevelser, der giver anledning til bekymring. Det drejer sig bl.a. om borgere, der har givet udtryk for utryghed i forhold til den pleje – og omsorgsmæssige indsats de modtager i en grad, så det kan have indflydelse på effektiviteten og kvaliteten af det rehabiliterende ophold.

3. Den generelle faglige indsats

Den rehabiliterende indsats hos borgerne er afhængig af og forudsætter et velfungerende tværfagligt samarbejde, herunder et behov for en koordinering af den indholds – og tidsmæssige indsats. Her er de enkelte faggrupper afhængige af hinandens indsats i bestræbelserne på, at sikre sammenhæng i borgerforløbet og en tilfredsstillende kvalitet i opgaveløsningen.

Indsatserne tilrettes løbende på baggrund af en faglig vurdering i forhold til det aktuelle funktionsniveau og fremgår af en døgnrytmeplan, som er gældende som dokumentation, for de ydelser vedkommende modtager.

På Rehabiliteringscenter Viborg fungerer medarbejderne som kontaktpersoner og i planlægningen af indsatsen tilstræbes, at der tages højde for kontaktpersonsprincippet. Denne intensión udfordres dog ved brug af afløsere og ved sygdom. Kontaktpersonerne har en række fastlagte opgaver og er de personer, der i et samarbejde er helhedsansvarlig for den samlede indsats, herunder i særlig grad for dokumentationsområdet.

Formålet med kontaktpersonsprincippet er bl.a. at understøtte en vis systematik og struktur i det daglige arbejde og i indsatsen hos den enkelte borger.

I den pædagogiske -, pleje -, og omsorgsmæssige praksis er der fokus på, at inddrage borgernes ressourcer i indsatserne.

Medarbejderne beskriver dog fortsat en hverdag, hvor den rehabiliterende indsats kan være udfordret grundet de tilstedeværende ressourcer. Medarbejderne oplever at inddragelse af borgernes ressourcer ofte kan være forbunden med, at være en mere tidskrævende opgave og af den årsag derfor, kan være svært at imødekomme.

4. Medarbejdertrivsel

Ledelse

Der er ledelsesmæssig kendskab til, at der fortsat er udfordringer forbunden med medarbejdernes psykiske arbejdsmiljø, og der er iværksat initiativer i forhold til at bedre forholdene.

Initiativerne har bl.a. haft en intensjon om, at få et større fokus på de positive elementer i hverdagen og der er i den forbindelse, lavet Trivselsmapper, hvor medarbejderne er forpligtet efter hver vagt, at skrive et positivt udsagn fra deres arbejdsdag. Det er medarbejdernes oplevelse, at initiativet har bidraget til, at de på trods af de tilstedeværende udfordringer, også har øje for de positive aspekter.

Tilsynskonsulenten gennemser ved selvsyn Trivselsmapperne og får derigennem indtryk af indholdet. Et gennemgående forhold der fremhæves i udsagnene, udgøres af den kollegiale støtte som medarbejderne oplever.

Medarbejderne anerkender fortsat den strategiske leders indsats, men ustabiliteten i nærledelsen på teamlederniveau, italesættes som en udfordring af medarbejderne i Klosterhaven.

Medarbejderne på Klostertoften, hvor der gennem de sidste cirka fem måneder har været en gennemgående teamleder, beskriver ikke de samme udfordringer. Her oplever medarbejderne teamleder som værende handlekraftig og værdsætter den anerkendende tilgang, ledelsesstilen her repræsenterer.

I forhold til sygefraværet har dette indgået som et prioriteret indsatsområde. Sygemeldinger tilgår nu direkte ledelsen, og dette initiativ har betydet et fald i sygefraværet. Der er fra medarbejdernes side forståelse for dette initiativ.

I forbindelse med sidste tilsynsbesøg, blev der gennemført en Psykiske APV. Kommunens HR afdeling har efterfølgende været inddraget, men dette har udelukkende været i forhold til, at fungere som sparring for ledelsen og HR afdelingen har dermed ikke haft direkte kontakt til medarbejderne.

Ud over den psykiske APV har medarbejdere modtaget undervisning i den Kognitiv, Ressourcefokuseret og Anerkendende Pædagogik KRAP. Det er i den sammenhæng kun plejepersonalet der har modtaget undervisning i metoden.

Drift

Der er grundet det større medarbejder-flow tidligere på året, blevet ansat en del nye faste medarbejdere, men der sker fortsat anvendelse af afløsere i en grad, så det har indflydelse på den samlede indsats.

I den sammenhæng italesætter medarbejderne fortsat, at brug af afløsere er ensbetydende med et ekstra pres på de faste medarbejdere. Afløsere og vikarer kan ikke i samme omfang varetage helhedsindsatsen omkring borgerne. Desuden mindsker det muligheden for kontinuitet i opgaveløsningen, da der i planlægningen ofte er behov ændringer i den oprindelige plan.

Det er særligt aftenvagterne, der er sårbare overfor brugen af afløsere, da antallet af fremmødte om aftenen er mindre end om dagen.

Desuden er det terapeuternes oplevelse, at kvaliteten i opgaveløsningen ikke er på samme niveau, når det er afløsere der varetager opgaverne.

I forhold til rammer og muligheder for intern vidensdeling og erfaringsudveksling, er der fastlagte møder til dette formål i form af månedlige teammøder af en times varighed og der afholdes såvel monofaglige som tværfaglige møder samt daglige handleplansmøder.

Særligt de månedlige tværfaglige møder, hvor der er deltagelse af både medarbejdere og ledere på tværs af faggrupperne, opleves af medarbejderne som understøttende i forhold til, at der fra ledelsens side kommer sammenhængende udmeldinger.

Der har i den periode Rehabiliteringscenter Viborg har eksisteret, været et ledelsesmæssigt stort fokus på kompetenceudvikling i forhold til den rehabiliterende indsats, herunder at sikre at de nødvendige faglige kvalifikationer er tilstede.

Medarbejderne fortæller at de føler sig faglig kompetente til at varetage rehabiliteringsindsatsen og værdsætter den indsats, der har været omkring kompetenceudvikling.

5. Formalia

Deltagere i tilsynet:

Ledelsen: Teamleder for Klostertoften Birgitte Fisker.

Medarbejderrepræsentanter: To medarbejdere fra hhv. Klosterhaven og Klostertoften samt en gruppe af både terapeuter og sygeplejersker. Medarbejdernes identitet er tilsynet bekendt.

Pårørende: Ingen pårørende deltog i tilsynet.

Tilsynet er udført af:

Tilsynsenheden i Job & Velfærd, Viborg Kommune ved tilsynskonsulent Marianne Villekold.

Program for det anmeldte tilsyn d. 11. august 2016:

- Kl. 08.30 – 08.45 Ankomst og planlægning af tilsynet
- Kl. 08.45 – 09.30 Interview med teamleder for Klostertoften
- Kl. 09.30 – 10.10 Interview med medarbejdere fra Klostertoften
- Kl. 10.10 – 10.30 Observationsperiode i Klosterhaven
- Kl. 10.30 – 11.30 Interview med medarbejdere fra Klosterhaven
- Kl. 11.30 – 12.30 Interview med terapeuter og sygeplejersker fra Rehabiliteringscenter Viborg
- Kl. 12.30 – 12.45 Afrunding af tilsynet med teamleder

På baggrund af erfaringerne fra tilsynet i april 2016, blev der udover dialogbaserede interview med ledelsen, foretaget interview med alle de tre faggrupper, herunder både sosu-personale, terapeuter og sygeplejersker.

Samtlige interview blev indledt med en orientering om baggrunden og formålet med tilsynsbesøget.

Tilsynsrapporten har været i høring ved tilbuddet til gennemlæsning og kommentering og eventuelle faktuelle fejl er blevet tilrettet.

Overordnet beskrivelse af Rehabiliteringscenter Viborg, herunder den fysiske beliggenhed

Rehabiliteringscenter Viborg der udgøres af hhv. Klosterhaven og Klostertoften, er beliggende i den sydlige del af Viborg by med få hundrede meters afstand.

Rehabiliteringscenter Viborg blev etableret pr. 1. januar 2014, hvor der skete der en samling af kommunens midlertidige pladser fra Udsigten i Stoholm og Skovvænget i Bjerringbro på de to daværende plejcentre Klosterhaven og Klostertoften. Formålet er at styrke en mere helhedsorienteret og fremadrettet øget kvalitet i rehabiliteringsindsatsen i Viborg Kommune.

Der er fortsat faste beboere på Klosterhaven og Klostertoften, men der vil ikke fremadrettet blive visiteret faste beboere hertil, da tilbuddet på sigt udelukkende skal bestå af borgere med et midlertidigt behov i form af rehabiliteringspladser, akutpladser, demenspladser m.m.

Uanmeldt tilsynsbesøg 2016
Rehabiliteringscenter Viborg
Klosterhaven 1 / Søndermarksvej 18
8800 Viborg



VIBORG
KOMMUNE

Når den endelige omdannelse er færdig, vil Klosterhaven udelukkende udgøres af rehabiliteringspladser og Klostertoften vil bestå af 15 rehabiliteringspladser på 1 sal og 12 demens rehabiliteringspladser samt tre akut pladser i stueetagen.

Rehabiliteringspladserne er målrettet borgere med et øget udrednings, behandlings, træningsbehov samt borgere i terminale forløb. Demens rehabiliteringspladserne er for borgere med demens eller demens lignende symptomer til udredning -, behandling- og træning. Akut pladser er for borgere der akut har brug for et tre – fem dages ophold.

Klosterhaven er opført i to etager og bestod oprindeligt af 23 plejeboliger. To tidligere beboerlejligheder i stueetagens gange er inddraget og indrettet som fælles dagligstuer, hvor borgerne kan indtage deres middags – og aftensmåltider, hvorfor antallet af midlertidige pladser er reduceret til 21. På tilsynstidspunkt var der otte faste beboere tilbage.

Boligerne i Klosterhavens stueetage (gangene) er store, lyse og rummelige med forskellige størrelser. Alle boliger er indrettet med en lille entre, et køkken, badeværelse med vaskemaskine, et soveværelse samt en stue. Fra stuen er der udgang til en lille terrasse.

Klosterhavens 1 sal har gennemgået en større ombygning, hvor 21 boliger er blevet til 14, da badeværelserne til de enkelte boliger er blevet væsentlig større. Her udgøres pladserne udelukkende af midlertidige pladser.

I Klosterhaven er der et centralbeliggende atrium, hvor der er et stort aktivitetsniveau, hvor mange frivillige og aktivitetsmedarbejdere er involverede. Her kommer der ligeledes borgere udefra for, at deltage i disse aktiviteter og arrangementer. I atriet forefindes desuden en café, hvor borgere udefra kan komme og indtage deres middagsmåltid.

Klostertoften er et toplans byggeri og bestod oprindeligt af 30 plejeboliger. På tilsynstidspunktet var der her 14 faste beboere tilbage. Her er alle boliger ens og indrettet med mindre the-køkken og stue ud i et, soveværelse samt et stort badeværelse med vaskesøjle. Stuelejlighederne har udgang til egen lille terrasse og lejlighederne på første sal har en fransk altan.

Fællesarealerne indendørs udgøres af bl.a. en mindre fælles dagligstue på hver etage og en stor centralplaceret indendørs atriumgård med springvand og pavillon. Til hvert lejemål er der tilhørende depotrum i kælderen.

Der er desuden anlagt et aflukket udendørs haveanlæg med gangareal og sanseoplevelser. Siden sidste års tilsyn, er et større område af haveanlægget omkring Klostertoften blevet heget ind. Baggrunden herfor er begrundet i ændringen i målgruppen, som ligeledes fremadrettet vil omfatte rehabiliteringspladser for borgere med demenssygdomme.

Det juridiske grundlag udgøres for rehabiliteringspladserne af et Servicelovs §107 lignende tilbud og for de faste beboere af Lov om almene boliger §§ 5 stk.2 og 105 stk. 2.

Opsummering, herunder aktuelle status/belægning:

Klostertoften: De 30 boliger på Klostertoften vil på sigt bestå af 15 rehabiliteringspladser, 12 demens rehabiliteringspladser samt tre tryghedspladser.

Aktuelt er der 14 faste beboere, hvorfor rehabiliteringspladserne pt. udgøres af 13 pladser og derudover er der de tre akutstuer.

Klosterhaven: Klosterhaven vil på sigt udelukkende bestå af 35 rehabiliteringspladser, fordelt på 21 i stueetagen og 14 på 1 sal.

Aktuelt er der 8 faste beboere, der alle er bor i gangene i stueetagen.

På tilsynstidspunktet var der ledige pladser i både Klosterhaven og Klostertoften, men tilsynet fik oplyst, at der ikke var tale om ledige pladser gennem en længere periode og at der generelt var en tilfredsstillende belægningsprocent.

6. Organisatoriske forhold

Ifølge organisationsplanen skal ledelsen af Rehabiliteringscenter Viborg, udgøres af en centerleder for Rehabiliteringscenter Viborg og Akut teamet samt to teamledere. Desuden er der en strategisk leder for Det kommunale sundhedsvæsen, hvor rehabiliteringscenteret organisatorisk er placeret.

Aktuelt er centerlederstillingen vakant. Stillingen har været i opslag og ny centerleder forventes at tiltræde pr. 1. oktober 2016. Tidligere centerleder har været sygemeldt siden februar måned og centerlederfunktionen har i denne periode været varetaget af strategiske leder.

På teamlederposten, har der været en del skriftende ledere, hvorfor strategiske leder ligeledes har varetaget ledelsesmæssige opgaver her.

Teamlederstillingerne blev oprindelig besat i foråret 2015, men for Klosterhavens vedkommende havde den daværende teamleder kun en meget kortvarig ansættelse på to – tre måneder, hvorefter vedkommende blev sygemeldt. Teamlederen på Klostertoften havde en ansættelsesperiode på otte måneder og fratrådte midt januar 2016.

Pr. 1. april 2016 tiltrådte en ny teamleder på Klostertoften og denne har fortsat ansættelse, hvorimod den teamleder, der pr. 1. maj 2016 blev ansat i Klosterhaven, fratrådte indenfor den tre måneders prøveperiode. Denne stilling er derfor i lighed med centerlederstillingen i opslag og forventes besat pr. 1. oktober 2016.

Hvor centerleder i højere grad skal varetager de strategiske ledelsesmæssige opgaver og personaleledelsen af teamlederne, er teamlederne ansvarlige for de personalemæssige forhold i teamene og dem, der f.eks. afholder medarbejderudviklingssamtaler.

Der er to teamkoordinatorer, som varetager administrative opgaver uddelegeret fra ledelsens side, herunder tjenestetidsplanlægning og lønindberetning m.m. Teamkoordinatorerne indgår ikke i de direkte pleje – og omsorgsmæssige opgaver.

Organiseringen vil dermed på sigt blive således, at der vil være hhv. en teamleder og en teamkoordinator i både Klosterhaven og Klostertoften.

Der foruden er der en fagkoordinator, hvis hovedfunktion er at fastholde og udvikle det faglige niveau i samarbejde med ledelsen samt at bidrage til implementering af faglige strategier. Fagkoordinatoren indgår ikke i plejeopgaver.

Medarbejderne er for både Klosterhavens og Klostertoftens vedkommende opdelt i teams. I Klosterhaven er medarbejderne organiseret i tre teams, idet der er et team for hver gang i stueetagen og et team for 1 sals medarbejdere. I Klostertoften er medarbejderne organiseret i to teams, da der er et team for stueta-gen og et team for 1 sal.

Medarbejderne har organisatorisk en primær tilknytning til et team, men hjælper hinanden på tværs ved behov herfor indenfor de enkelte huse. Ved sygdom afsøges mulighed for hjælp imellem husene inden, der f.eks. tages kontakt til vikarbureau.



Som et nyt tiltag er der ansat en medarbejder på otte timer ugentlig til at varetage rengøringsopgaver. Formålet har været at frigive ressourcer til de direkte pleje – og omsorgsmæssige opgaver.

Grundet behovet for en tværfaglig indsats på Rehabiliteringscenter Viborg, er der et tværfagligt samarbejde, hvor faggrupper som fysioterapeuter/ ergoterapeuter og sygeplejersker er repræsenteret. De enkelte faggrupper er organiseret under hver deres ledelse, hvilket er ensbetydende med at der ud over centerlederen for Rehabiliteringscenteret, også er en leder for hhv. sygeplejen og træningsindsatsen, der har medarbejdere på stedet.

Der pågår aktuelt overvejelser i forhold til hvorvidt, der skal være en fælles ledelse for de tre faggrupper, der er repræsenteret på Rehabiliteringscenteret, men der er ikke taget nogen endelig beslutning herom.