



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscenter
Klejtrup Fripleshjem Blåbærhaven

Uanmeldt tilsyn - Juni 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 friplejehjemmet og tilsynet

Navn og Adresse: Klejtrup Fripleshjem Blåbærhaven, Skårupvej 46, Klejtrup, 9500 Hobro

Forstander: Birgith Sæderup

Antal boliger: 24 boliger til borgere med demens, som aktuelt bebos 25 borgere, hvoraf en er ægtefælle.

Dato for tilsynsbesøg: Den 28. juni 2023, kl. 12.00 - 16.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Forstander
- Fire medarbejdere
- Tre borgere
- En pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer, hvor tilsynet talte med øvrige medarbejdere og borgere.

Tilsynet blev den efterfølgende dag afrundet telefonisk med forstander, som fik en tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med forstander, som oplyser, at friplejehjemmet aktuelt står midt i en hektisk og udfordrende periode, grundet flere ny-indflyttede borgere med ambulerende adfærd. Omkring årsskiftet flyttede tre nye borgere ind, og ifølge forstander har flere af dem behov for skærmning og en-til-en kontakt, ligesom enkelte borgere har en udadreagerende adfærd. Der har netop været afholdt et afklarende møde med VISO, som følges op efter sommerferien i relation til et borgerforløb, ligesom Gerontopsykiatrien er inddraget hos øvrige borgere. Forstander oplyser, at medarbejdernes arbejdsmiljø og trivsel er præget af den aktuelle og længerevarende borgersituation, hvilket har medført et stigende sygefravær. Fire medarbejdere er langtidssygemeldte, og fraværet er ifølge forstander både af fysisk-, privat- og arbejdsrelateret karakter, fx er en afløser sygemeldt efter at være blevet truet af en borger. Forstander oplyser, at flere sygemeldinger er kommet lige op til den forestående sommerferie, hvorfor sommerplanen ikke længere hænger sammen, hvilket har medført, at forstander i sidste uge har kontaktet jobcentret samt lavet et Facebookopslag med ønsket om flere afløser og medarbejdere. Indsatsen har givet flere henvendelser, men forstander oplyser, at langt fra alle ansøgere er kvalificerede til at løfte opgaverne. Ifølge forstander er der ingen vakante stillinger, når nattevagtstillingen, som har været vakant siden årsskiftet, besættes pr 1.7.23, og når en social- og sundhedsassistent tiltræder første august. Ledige vagter dækkes aktuelt af eksterne vikarer og friplejehjemmets eget afløserkorps, som primært består af ufaglærte medarbejdere, ligesom de faste medarbejdere er flittige med at tilbyde at dække vagter. Nattevagtstillingen har i perioden primært været dækket af erfarne afløser med godt kendskab til Blåbærhavens borgere. Forstander oplyser desuden, at medarbejdergruppen normalt er meget stabil, fx var der sidst oplået ledige stillinger i foråret 2022.

Forstander oplyser derudover, at sygeplejersken, som nyligt er tilbagevendt efter en barselsperiode, går på barsel igen inden for kort tid, hvorfor forstander arbejder på at finde en løsning. Ifølge forstander, så har sygeplejerskens barselfravær været dækket ind af social- og sundhedsassistenterne, som har haft ansvaret for den sundhedsfaglige dokumentation og koordinering af borgernes forløb, ligesom en sygeplejerske i praktik har understøttet medarbejderne.

Ifølge forstander har det altoverskyggende fokus siden årsskiftet været at sikre driften samt at lære nye borgere og pårørende at kende. Forstander erkender, at den længerevarende pressede og ustabile periode har påvirket og ændret kulturen den sidste tid. Der har været begrænset kompetenceudvikling, og forstander vurderer, at et kommende indsatsområde efter sommerferien er at integrere metoderne fra Marte Meo og den neuropædagogiske tilgang, som medarbejderne tidligere er undervist i. Forstander har desuden, på foranledning af medarbejderne, booket et kursus vedrørende forebyggelse af omsorgstræthed ved ekstern konsulent, som dog først kan blive afviklet i januar 2024, grundet konsulentens bookede kalender.

Der har ikke været klager fra borgere og pårørende, og henvendelser håndteres ifølge forstander løbende og i samarbejde med medarbejderne.

1.2 Opfølgning

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på anbefalingen vedrørende opdatering af funktionsevnetilstande i dokumentationen, men at anbefalingen vedrørende de sygeplejefaglige kompetencer fortsat gør sig gældende.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Klejstrup Fripleshjem Blåbærhaven. 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 samlede vurdering, at Klejstrup Fripleshjem Blåbærhaven aktuelt er udfordret, grundet høj kompleksitet i borgerforløbene samt flere langtidssygemeldte medarbejdere og vakante stillinger, hvilket medfører mærkbar mangel på erfarne og faglærte medarbejdere. Arbejdsmiljøet er presset, og hverdagslivet på stedet bærer ligeledes præg af travlhed og manglende overskud til at imødekomme samtlige borgeres behov for kontakt og individuelle aktiviteter. Medarbejderne arbejder trods de aktuelle vilkår på at skabe tryghed og trivsel for borgerne, og de forsøger at tage mest muligt hensyn til borgernes ønsker og behov.

Tilsynet vurderer, at pleje, støtte og omsorg ydes med svingende kvalitet, kontinuitet og faglighed, ligesom dokumentationen fremstår mangelfuldt opdateret, jf. borgernes helhedssituation og afledte faglige indsatser. Medarbejderne efterspørger ledelsesmæssig opbakning til koordinering og sikring af rette kompetencer til opgaverne, ligesom de savner faglige sparringsfora med systematisk borgergennemgang og rammer, der understøtter dokumentationen og de faglige indsatser.

Tilsynet vurderer derfor, at Klejstrup Fripleshjem Blåbærhaven har behov for at rette op på de bekymrende forhold ved et meget skærpet og målrettet ledelsesmæssigt fokus på levering og sikring af kerneydelsen og de faglige indsatser samt rettidig dokumentation heraf. Derudover vurderer tilsynet et behov for, at det ledelsesmæssigt sikres, at GDPR-regler konsekvent overholdes. Tilsynet vurderer ligeledes, at der er behov for, at forstander kortlægger medarbejdernes behov for kompetenceudvikling i relation til målgruppen og den aktuelle situation.

I relation til hverdagslivet vurderer tilsynet desuden et behov for, at friplejehjemets forstander og medarbejdere i samarbejde drøfter tiltag til at imødekomme borgernes individuelle ønsker for aktiviteter og hverdagsliv.

Tilsynet har givet anledning til i alt 13 anbefalinger i relation til samtlige temaer, fraset pårørendesamarbejdet, som tilsynet vurderer til at være velfungerende.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til friplejehjemets fremadrettede udvikling:

2.2.1 Bemærkninger

BDO har umiddelbart efter afrunding med forstander kontaktet Viborg Kommune og orienteret om tilsynets bekymrende fund.

2.2.2 Anbefalinger

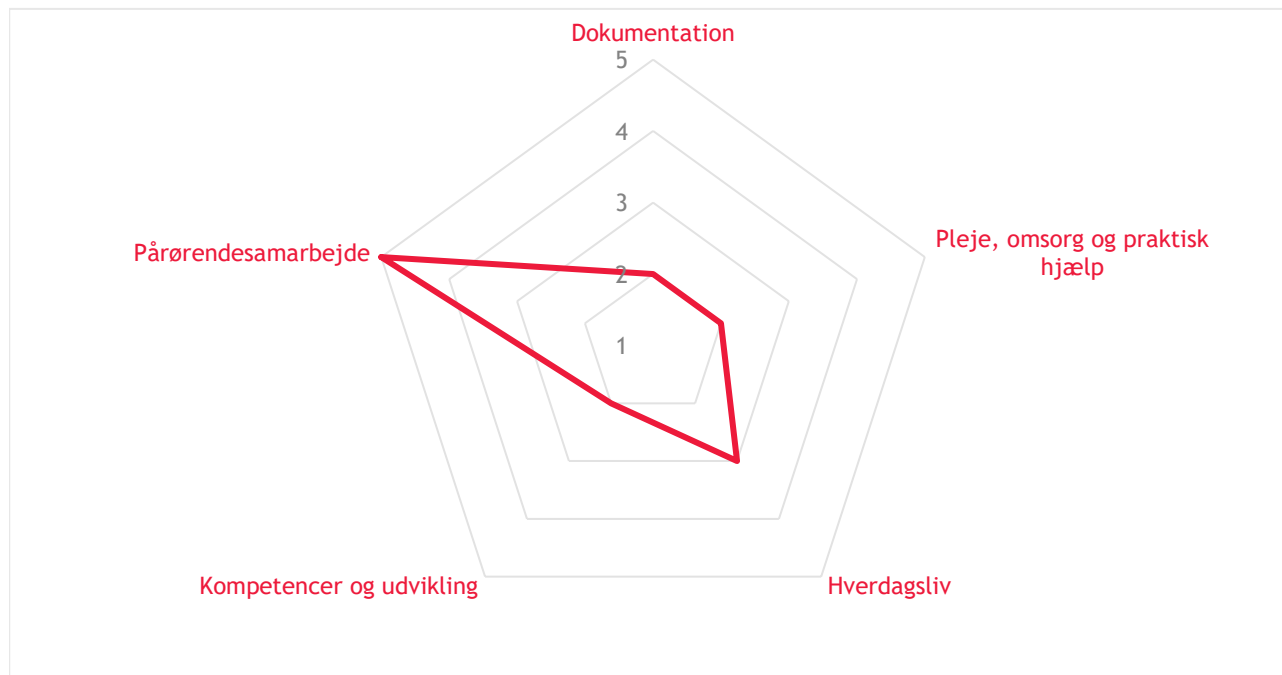
1. Tilsynet anbefaler forstander en skærpet indsats i forhold til at sikre de fornødne rammer for en gennemgribende opdatering af dokumentationen, herunder at samtlige medarbejdere er tilstrækkeligt oplært i at anvende Nexus, og at de kender deres roller og ansvar i forbindelse hermed.

2. Tilsynet anbefaler forstander et meget skærpet fokus på, at faglige indsatser planlægges i Nexus og konsekvens følges op og løbende evalueres i dokumentationen, herunder at observationsnotater altid relateres til aktuelle tilstand.
3. Tilsynet anbefaler forstander at sikre, at den sundhedsfaglige dokumentation efterlever gældende retningslinjer for området, så der sikres overblik over borgernes samlede helbredsstatus og i beskrivelsen af afledte faglige indsatser.
4. Tilsynet anbefaler medarbejderne at oprette døgnrytmeplaner for hele døgnet med beskrivelser af den anvendte pædagogiske tilgang eller at henvise til neuropædagogiske handleanvisninger i relevante tilfælde.
5. Tilsynet anbefaler forstander og medarbejderne en øget opmærksomhed på at efterleve GDPR-regler, så personfølsomme oplysninger om borgerne skærmes for uvedkommende.
6. Tilsynet anbefaler forstander et meget øget fokus på at sikre kontinuitet og kvalitet i den helhedsorienterede indsats via sygeplejefaglig koordinering af borgernes forløb og systematisk opfølgning på sundhedsfremmende og forebyggende faglige indsatser, fx ved at indføre daglig triage.
7. Tilsynet anbefaler forstander at sikre, at samtlige medarbejdere kender til og konsekvent efterlever gældende hygiejniske principper og aftaler vedrørende uniformsetikette.
8. Tilsynet anbefaler forstander at sikre, at rammerne for hverdagslivet imødekommer borgernes individuelle og samlede behov for aktiviteter og stimuli.
9. Tilsynet anbefaler forstander en skærpet opmærksomhed på at forebygge omsorgstræthed blandt medarbejderne i en tid med høje følelsesmæssige krav i arbejdet og øget travlhed.
10. Tilsynet anbefaler forstander et skærpet fokus på, at afløserne har de nødvendige faglige kompetencer til at observere, analysere og handle på ændringer i borgernes helhedssituation inden selvstændigt arbejde.
11. Tilsynet anbefaler, at forstander drøfter medarbejdernes udsagn om manglende kompetencer inden for det demensfaglige felt, og etablerer undervisningstilbud eller kurser, som sikrer medarbejderne rette og kvalificerede kompetencer.
12. Tilsynet anbefaler forstander at etablere rammer, der understøtter medarbejdernes behov for vidensdeling omkring borgerne, så en ensrettet faglig retning og tilgang sikres, herunder at aftaler vedrørende borgerne fremgår af dokumentationen i Nexus.
13. Tilsynet anbefaler forstander at etablere assistentmøder og at sikre, at medarbejderne kender til og anvender procedurer og retningslinjer fra VAR-portalen i kvalitetssikringen af deres arbejde.

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: 2

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i lav grad lever op til indikatorerne.

Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med to medarbejdere, som oplyser, at dokumentationspraksis aktuelt udfordres af manglende tid til at læse om borgerne samt til at sikre den daglige dokumentation. Medarbejderne oplever, at dokumentationen i Nexus ikke til fulde understøtter deres praksis, og de oplyser, at referater fra borgergennemgang noteres på dokumenter, som gemmes i fysisk mappe på kontoret, ligesom fysisk kalender anvendes til opfølgning på faglige indsatser. I perioden, hvor sygeplejersken har været på barsel, har social- og sundhedsassistenter haft ansvaret for ajourføring af den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne oplyser at være orienteret om, at observationsnotater kun må relateres til helbredstilstande og ikke funktionsevnetilstande.

Dokumentationen fremstår mangelfuld og usystematisk opdateret, og det er hos alle tre borgere ikke muligt for tilsynet af få overblik over borgernes helhedssituation og deraf afledte faglige indsatser. Observationsnotater, som ikke konsekvent er relateret til aktuel tilstand, er i flere tilfælde ikke evaluerede, fx i relation til en borgers urolige adfærd og en anden borgers mundhulesmerter. Helbredstilstande er ikke opdaterede med fyldestgørende beskrivelser af faglige indsatser, og der foreligger ikke neuropædagogiske handleplaner på ambulering borgere, ligesom det tværfaglige samarbejde med VISO og gerontopsykiatrien ikke fremgår af dokumentationen i Nexus. Tilsynet bemærker desuden, at der mangler oprettelse af faldregistrering hos en borger, som er faldet for få dage siden, ligesom borgernes ernæringsindsatser ikke systematisk er dokumenteret med beskrivelser af den konkrete indsats eller fulgt op med vægtmålinger i relation hertil.

Generelle oplysninger og funktionsevnetilstande er, fraset enkelte mangler, opdaterede, og døgnrytmeplaner ses handlevejledende beskrevet ift. pleje- og omsorgsydelser. Dog mangler der beskrivelse af en borgers aftenhjælp, ligesom den pædagogiske tilgang hos to borgere ikke fremgår af døgnrytmeplanerne.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog. Til grund for vurderingen tillægges det desuden betydning, at tilsynet ad flere omgange finder, at døren ind til personalekontoret står åben, hvor der findes frit tilgængelige oplysninger om borgerne i en kalender og på en tavle.

2.4.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 2

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i lav grad lever op til indikatorerne.

Målgruppen har betydelige kognitive begrænsninger, og borgerne har derfor i begrænset omfang kunnet deltage i et interview. De borgere, som tilsynet kortvarigt har talt med, udtrykker tilfredshed med at bo på friplejehjemmet.

Borgernes egenomsorg er, ifølge medarbejderne, generelt meget begrænset, hvorfor borgerne er afhængige af medarbejdernes faglige observationer og kompenserende plejeindsatser, og af, at der følges op på små afvigelser og igangsatte tiltag hos borgerne. Medarbejderne beskriver, at det ikke tidligere har været et problem at skabe kontinuitet og kvalitet i den helhedsorienterede indsats, men at kvaliteten af kerneydelsen aktuelt bærer præg af den sidste tids øgede udfordringer og arbejdspress. Medarbejderne reflekterer over, at ikke alle ufaglærte afløserne har de fornødne kompetencer til at observere borgernes grundlæggende behov, og at medarbejderne på travle dage ikke har mulighed for at følge op sammen med afløserne, hvilket medvirker til, at der ikke altid bliver fulgt op på igangsatte indsatser. Derudover oplyser medarbejderne, at de i fraværet af sygeplejersken har manglet en tovholder på den koordinerende indsats, hvilket medarbejderne tilskriver som en medvirkende årsag til den mangelfulde dokumentation. Ifølge medarbejderne forsøger sygeplejersken ihærdigt at genskabe kontinuitet i leveringen af de sundhedsfaglige indsatser, fx vedrørende blodtryksmålinger, som ifølge medarbejderne dog ikke konsekvent leveres som aftalt.

Medarbejderne oplyser, at de tidligere har haft et godt kendskab til og overblik over samtlige borgere på den afdeling, de primært er tilknyttet, men at de, grundet flere nye borgere og fravær blandt det faste personale, ofte mangler overblik over borgernes aktuelle situation. I den forbindelse reflekterer medarbejderne over, at de tidligere har drøftet med forstander, at implementering af triage kunne være gavnligt ift. at sikre kvalitet og kontinuitet i kerneydelsen. Metoden er ifølge medarbejderne dog ikke indført.

Tilsynet vurderer, at der ikke er tilstrækkeligt fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, idet der fx ikke er handlet på en borgers væggtab på 5 kilo, og en anden borgers vægtstigning på 23 kilo, ligesom der ikke er fulgt fagligt op på en borgers gentagne ytringer om smerter i mundhulen. Til grund for vurderingen lægges det til grund, at målgruppen er meget sårbar og afhængig af, at medarbejderne observerer og handler rettidigt på ændringer i deres tilstand.

Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger samt på fællesarealer, og borgerne fremstår velsoignerede. Til grund for vurderingen tillægges det yderligere betydning, at en medarbejder har bluse på med lange ærmer, og i den forbindelse oplyser medarbejderen om manglende introduktion til uniformsetikette og hygiejniske principper.

2.4.3 Hverdagsliv

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne.

En borger, som tilsynet taler med, oplever, at udbuddet af aktiviteter lever op til borgerens ønsker til hverdagslivet. Borgeren nyder hyggestunder i egen bolig og i forbindelse med måltiderne, som indtages i fællesrummet sammen med de øvrige borgere. En pårørende oplever, at den pårørendes kære bliver respekteret, anerkendt og medinddraget i den daglige pleje såvel som i aktiviteter. Den pårørende vurderer ligeledes, at omgangstonen er imødekommende, og at medarbejdernes adfærd er respektfuld og meget omsorgsfuld over for borgerne og de pårørende.

Medarbejderne forsøger at skabe et godt hverdagsliv for borgerne, både i forhold til tilrettelæggelse af pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter og socialt samvær. Borgere, med behov for en-til-en kontakt, skærmning eller som er præget af uro, tager ifølge medarbejderne det meste af deres tid, hvorfor øvrige borgere ikke i samme omfang som tidligere får medarbejdernes opmærksomhed. Medarbejderne reflekterer i den forbindelse over, at de på dage med uforudsete opgaver eller travlhed ofte går hjem med dårlig samvittighed over ikke at kunne imødekomme samtlige borgeres individuelle behov for fx kontakt. Medarbejderne oplyser om friplejehjemmets aktivitetsudbud, som leveres af frivillige og støtteforeningen, der arrangerer gudstjenester, bus- og cykelture samt banko. Medarbejderne vurderer, at udbuddet af aktiviteter aktuelt er for højt, da målgruppen ikke profiterer af de mange stimuli, hvorfor fx busture ofte aflyses. Ifølge medarbejderne har de tidligere været gode til at gribe øjeblikket til små stjernestunder med borgere, der profiterede af fx gåture i den omkringliggende have, men aktuelt er overskuddet og tiden ikke dertil.

Borgerne udtrykker tilfredshed med måltiderne og maden, som de beskriver som vel-smagende og indbydende. Medarbejderne har fokus på at skabe gode og rolige rammer om måltiderne i form af fællesskab, og hvor borgernes individuelle behov forsøges imødekommet igennem skærmning i egen lejlighed, enten sammen med medarbejderne eller alene.

Omgangstonen er ifølge medarbejderne kendetegnet af omsorg og respekt for den enkelte borgers helhedssituation, og medarbejderne inddrager borgernes livshistorie i den daglige kommunikation med borgerne, som nyder dette. Medarbejderne beskriver med eksempler deres opmærksomhed på målgruppens forskellige pædagogiske behov, fx ift. tryghedsskabende relationer, verbal guidning samt vedrørende over- eller understimulering. Arbejdsmiljøet og den interne kollegiale omgangstone er ifølge medarbejderne normalt præget af tillid og psykologisk tryghed med plads til at hjælpe hinanden. Medarbejderne har dog i den sidste tid flere gange oplevet, at både dem selv og kollegaer ofte går i forsvar ifm. feedback og faglige drøftelser, hvilket medarbejderne tilskriver træthed og manglende overskud. Medarbejderne har ikke oplevet forråelse, og de beskriver, at de fortsat har blik for at forebygge kollegial omsorgstræthed, fx ved at sige til og fra over for opgaver ifm. den daglige planlægning.

Tilsynet observerer medarbejdere, der udviser opmærksomhed og omsorg over for borgerne hen over eftermiddagskaffen, imens der gøres klar til gudstjeneste.

2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 2

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i lav grad lever op til indikatorerne.

Forstander vurderer, at de faste medarbejdere overordnet set har de rette kompetencer til målgruppen, hvilket tilskrives løbende kompetenceudvikling inden for både Marte

Meo og neuropædagogik, ligesom tillids- og arbejdsmiljørepræsentanten samt to medarbejdere har gennemført Sundhedsstyrelsens kursus vedrørende håndtering af udadreagerende borgere, som blev afsluttet august 2022. Derudover har medarbejderne i foråret/ sommeren 2023 deltaget i et forløb ved ekstern konsulent med fokus på mental sundhed og forebyggelse af fysisk nedslidning på arbejdspladsen.

Forstander vurderer dog, at det samlede kompetenceniveau aktuelt er påvirket af, at to nyansatte medarbejdere endnu ikke er tiltrådt samt fire langtidssygemeldte medarbejders fravær. Derudover tilkendegiver forstander, at sygeplejerskens barselsorlov, hvor der ikke var ansat en vikar, har efterladt friplejehjemmet med et kompetencetab ift. medarbejdernes faglige refleksionsniveau, som ikke til fulde har været understøttet i perioden. Møder med gennemgang af borgerne ud fra bl.a. Tom Kitwoods teoretiske begrebsramme har været afviklet, men forstander oplever, at medarbejdernes viden fra tidligere kurser ift. Marte Meo og neuropædagogik ikke altid anvendes i mødet med borgerne.

Forstander har afviklet MUS, og forstander oplyser om afholdelsen af faste personale-møder. Derudover samarbejdes der med den fasttilknyttede huslæge, gerontopsykiatrien og VISO. Forstander oplyser at have vurderet og besluttet, at den øgede kompleksitet i borgerforløbene ikke giver anledning til opnormering af flere medarbejdertimer.

Medarbejderne vurderer, at kompetenceniveauet normalt er højt, hvilket tilskrives erfarne og mødestabile medarbejdere, som løbende er blevet tilbudt relevant kompetenceudvikling. Det samlede kompetenceniveau bærer ifølge medarbejderne dog aktuelt præg af flere faste medarbejders fravær og et deraf højt forbrug af afløsere og eksterne vikarer, som ikke alle har den nødvendige erfaring og rette kompetencer. Medarbejderne i både dag- og aftenvagten vurderer det sårbart, når afløsere ikke er kompetente til opgaverne og målgruppen, da de faste medarbejdere ikke aktuelt har tid til at understøtte og oplære afløsere ud over introduktionsperioden. Ifølge medarbejderne har de løbende informeret forstander om problematikken.

Medarbejderne vurderer, at de ikke har de fornødne kompetencer til den aktuelle målgruppe og ambulerende borgere, og de oplever, at indsatsen med faglig understøttelse fra VISO er igangsat for sent. Derudover efterlyser medarbejderne bedre rammer for vidensdeling omkring borgerne med henblik på at sikre en fælles faglig retning og tilgang til borgerne, da de oplever, at referater fra beboermøder ikke systematisk læses og anvendes af alle medarbejdere.

Derudover oplyser medarbejderne, at der ikke har været afholdt assistentmøder i en længere periode, hvilket medarbejderne gerne så genoptaget. Medarbejderne kender til VAR-portalen, men de tilkendegiver, at de ikke konsekvent anvender den i kvalitets-sikringen af deres arbejde.

Til grund for vurderingen tillægges det betydning, ud over et stigende fravær, vakante stillinger og et højt forbrug af ufaglærte medarbejdere, at rammerne for vidensdeling og faglig sparring ikke aktuelt understøtter medarbejdernes behov, set i lyset af den aktuelle situation med stigende kompleksitet i kerneydelsen.

2.4.5 Pårørendesamarbejde

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplyser, at deres pårørende er velkomne på friplejehjemmet, og en pårørende tilkendegiver altid at blive mødt med smil og en hilsen fra samtlige medarbejdere. Den pårørende oplyser, at forstander besøgte familien inden indflytning, hvilket ifølge den pårørende medvirkede til en god start og et godt samarbejde med friplejehjemmet.

Indflytningssamtale med borgerens kontaktperson og forstander blev afholdt som aftalt, og den pårørende oplever, at aftaler overholdes og løbende følges op af medarbejderne. Medarbejderne beskriver deres fokus på at sikre et godt pårørendesamarbejde igennem venlighed og forståelse for de pårørendes situation, som ofte er præget af sorg og bekymringer over deres kæres situation. Medarbejderne reflekterer i den forbindelse over, at flere pårørende i den sidste tid har udtrykt bekymring over friplejehjemets nuværende situation, hvor ambulerende borgere indimellem besøger deres kære mod deres vilje. Medarbejderne er lydhøre over for de pårørendes bekymringer, og de henviser til forstander, hvis det vurderes relevant. De pårørende inviteres til deltagelse i aktiviteter og fx eftermiddagskaffen, hvis de ønsker det.

Indflytningssamtaler afholdes ifølge medarbejderne fast, og borgernes kontaktpersoner har ansvaret for den løbende kontakt og opfølgning på aftaler med de pårørende.

Forstander oplyser, at friplejehjemmet ikke har et bruger-pårørenderåd, men at forstander har forsøgt at samle de pårørende til en snak om at være pårørende til kronisk syge borgere. Ifølge forstander var tilslutningen begrænset.

Pårørendesamarbejdet er ifølge forstander velfungerende, og forstander prioriterer høj tilstedeværelse, så de pårørende har mulighed for at kigge forbi forstanders kontor til en snak, hvis de har behov herfor.

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.

