



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Friplejehjemmet
Klejtrup Friplejehjem Blåbærhaven

Uanmeldt opfølgende tilsyn - Januar 2024



Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt opfølgende 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



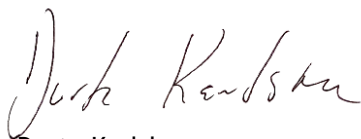
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Dorte Karlskov

Senior 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 Friplejehjem Blåbærhaven, Skårupvej 46, Klejtrup, 9500 Hobro

Leder: Christina Elbers Andersen

Antal boliger: 24 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 18. januar 2024, kl. 08.30 - 13.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Forstander
- Fire medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet med forstander, der fik en tilbagemelding om tilsynsforløbet samt orientering om tilsynets efterfølgende tilbagemelding til Viborg Kommune som opfølgning på sidste tilsyn og handleplanen.

Tilsynsførende:

Manager Annegrete Feldborg Christensen, sygeplejerske

Senior Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med forstander, som tiltrådte Friplejehjemmet første december 2023. Forstander, der er blevet taget godt imod af borgere, medarbejdere, pårørende og bestyrelsen, oplyser om tre dages overlap med foregående forstander som introduktion til friplejehjemmets arbejdsgange. Perioden siden forstanders tiltræden har dog været hektisk og travl, og flere nye tiltag er igangsat, fx er handleplanen, som blev udarbejdet efter sidste kritiske tilsyn fra sommeren 2023, revideret, og flere punkter er enten tilføjet eller uddybet, tilsvarende forstanders ønsker og målsætning for Friplejehjemmet. Ifølge forstander er handleplanen godkendt af Viborg Kommune. Medarbejderne har taget godt imod de mange udviklingstiltag, og forstander redegør for, at de bagvedliggende værdier bygger på frisættende ledelse med løbende inddragelse af medarbejderne i beslutninger, så det bliver et fælles anliggende at udvikle kvaliteten og Friplejehjemmet.

Forstander beskriver medarbejderne som kompetente og dedikerede, og hun vurderer, at der er et meget højt fagligt niveau, svarende til målgruppen, som primært består af borgere med demens i en eller anden grad. Dog vurderer forstander, at der mangler rammer for faglig sparring og vidensdeling omkring borgerne, og at medarbejderne arbejder med tavs viden, hvilket påvirker kontinuiteten og kvaliteten af kerneydelsen. Forstander har med baggrund heri etableret flere møder og fælles orientering ved vagtstart omkring borgerne, så samtlige medarbejdere kender til og kan hjælpe på tværs af Friplejehjemmet, som er opdelt i to afdelinger. Intentionen er, at medarbejderne på sigt skal fungere som kontaktperson hos borgere i begge afdelinger, så Friplejehjemmet samles til et hus og ikke som aktuelt, hvor medarbejderne arbejder mere opdelt.

Forstander oplyser, at medarbejdertrivlsen er påvirket af sidste år længerevarende hektiske periode med flere nyindflyttede ambulerende og udadreagerende borgere samt et højt samlet sygefravær og rekrutteringsudfordringer. Ifølge forstander er der faldet ro på de fleste borgere igennem tværfaglig sparring med blandt andet VISO og gerontopsykiatrisk team, og medarbejderne anerkendes af forstander for måden, de har håndteret hele situationen. Forstander tilkendegiver samtidigt, at medarbejderne er prægede af træthed, hvorfor forstander har inviteret samtlige medarbejdere til trivselssamtaler med drøftelser om blandt andet medarbejdernes og forstanders gensidige forventninger samt medarbejdernes behov for anerkendelse og ønsker for fremtiden. Medarbejderne har taget godt imod samtalerne, og forstander beskriver tillidsfulde og ærlige medarbejdere, der brænder for deres arbejde.

Aktuelt er sygefraværet nedadgående efter at have været højt i december måned, grundet årstidsbestemte infektioner. Forstander oplyser, at fraværet igennem de sidste år har været støt stigende, hvorfor et mere stabilt fremmøde er en prioriteret ledelsesindsats. En medarbejder, der er langtidssygemeldt af private årsager, forventes tilbage i efterfølgende måned. Rekruttering af kvalificerede medarbejdere har siden sidste tilsyn været prioriteret, og det er lykkedes at besætte nattevagten med faglært personale. Aktuelt er to social- og sundhedsassistentstillinger vakante, og forstander oplyser om en varslet opsigelse fra en medarbejder, der går på efterløn til foråret, hvorfor forstander håber at ansætte tre assistenter, når samtaler afholdes.

Forstander har ikke modtaget klager, men hun oplyser om en forestående samtale med en borgers pårørende, som opfølgning på borgerens indflytning og helhedssituation.

1.2 Opfølgning

Tilsynet vurderer, at nuværende forstander arbejder ihærdigt med sidste tilsyns anbefalinger, og at handlingsplanen understøtter den ønskede målsætning om øget kvalitet inden for temaerne dokumentation, pleje, omsorg og praktisk støtte, hverdagsliv samt kompetencer. Tilsynet vurderer dog samtidigt, at anbefalingerne endnu ikke til fulde er indfrieede.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt opfølgende 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 overordnede vurdering, at Klejstrup Fripleshjem - Blåbærhaven er i gang med at genetablere sig som et velfungerende Fripleshjem efter en hektisk foregående periode, præget af komplekse borgerforløb, højt sygefravær og manglende systematiske rammer for vidensdeling omkring borgerne. Tilsynet vurderer, at den nyansatte forstander, sammen med medarbejderne, arbejder ihærdigt og målrettet på at imødekomme sidste tilsyns anbefalinger vedrørende dokumentationen, kerneydelsen, hverdagslivet samt vedrørende kompetencer og udvikling. Tilsynet vurderer dog samtidigt, at Fripleshjemet endnu ikke er i mål med de i handleplanen beskrevne tiltag.

Tilsynet vurderer, at engagerede medarbejdere og forstander igennem et godt borgerkendskab og inddragelse af de pårørende medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at der generelt er overensstemmelse mellem forstanders og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet forsøges tilrettelagt på borgernes præmisser. Dog vurderer tilsynet et behov for, at forstander, sammen med bestyrelsen, drøfter udbuddet af aktiviteter, så dette fremadrettet tilpasses målgruppen, hvoraf flere har begrænsede ressourcer til at indgå i fællesskab, større aktiviteter og arrangementer.

Tilsynet vurderer, at Fripleshjemet lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis beskrive, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte indgår i det daglige samarbejde med borgerne. Tilsynet vurderer samtidigt et behov for, at faglige indsatser systematisk og rettidigt følges op og dokumenteres i Nexus, ligesom det sundhedsfremmende og forbyggende perspektiv kun i nogen grad er integreret i kerneydelsen.

Forstander har igangsat en målrettet indsats med blandt andet medarbejderundervisning i Nexus med henblik på at sikre opdaterede borgerjournaler. Tilsynet vurderer, at indsatsen har medført øget kvalitet i dokumentationen, som dog fortsat mangler systematisk ajourføring i enkelte områder af borgernes journaler.

Vedrørende medarbejderkompetencer og udvikling vurderer tilsynet, at forstanders arbejde med at etablere de nødvendige mono- og tværfaglige mødefora fortsat udgør et udviklingsområde. Tilsynet anerkender dog forstanders tilgang ift. løbende at medinddrage medarbejderne vedrørende beslutninger og den beskrevne handleplan, og det er tilsynets vurdering, at forstander har følgeskab til de mange igangsatte udviklingstiltag. Tilsynet vurderer med baggrund heri, at Fripleshjemet på sigt vil kunne indfri anbefalinger, givet under det foregående og aktuelle tilsyn.

Tilsynet har givet anledning til i alt ni anbefalinger inden for samtlige temaer, fraset pårørendesamarbejdet, som vurderes veletableret.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

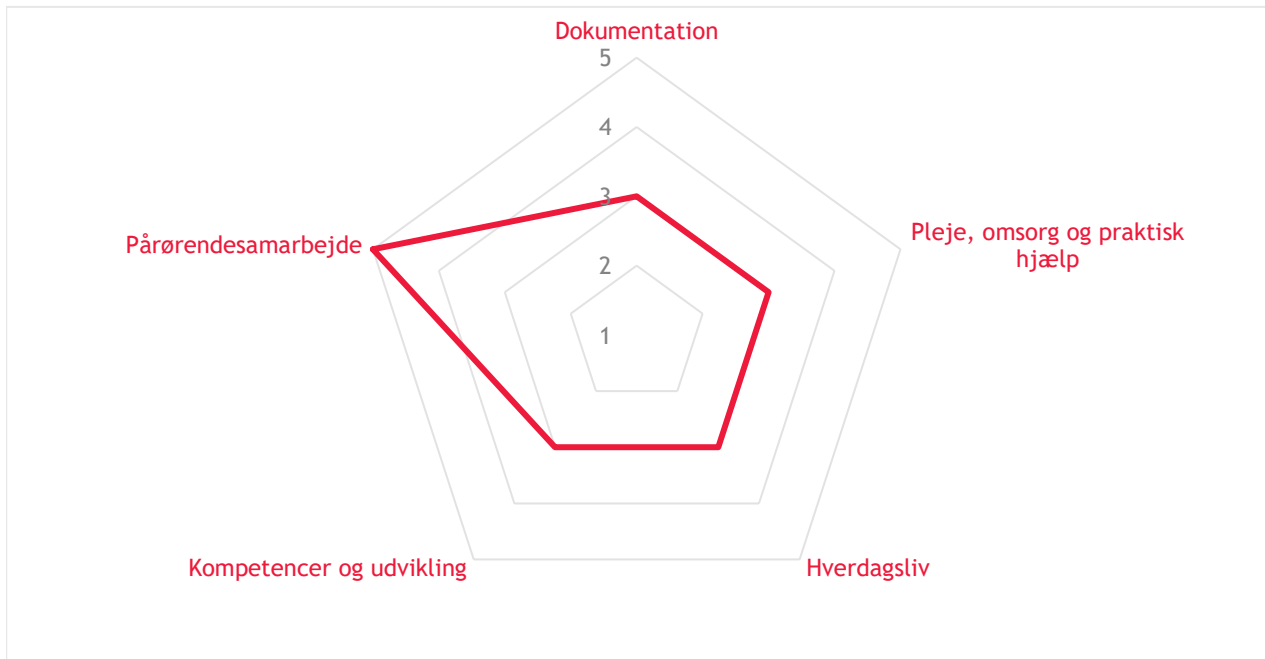
2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler forstander i samarbejde med medarbejderne at sikre, at borgernes livshistorier dokumenteres under Generelle oplysninger.
2. Tilsynet anbefaler sygeplejersken, sammen med medarbejderne, at opdatere funktionsevne- og helbredstilstande, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau og sundhedsfaglige problemstillinger, herunder ajourføring med opfølgingsdatoer og nødvendige tilstande, samt at sikre, at helbredstilstande fremstår som aktive eller potentielle.
3. Tilsynet anbefaler, at handleanvisninger på SUL-ydelser opdateres med beskrivelser af den konkrete borgerindsats, og at ikke aktuelle henvisninger afsluttes.
4. Tilsynet anbefaler forstander at implementere systematiske arbejdsgange i koordineringen af dagens opgaver, så planlægningen i højere grad tilpasses borgernes behov for rette kompetencer, trygge relationer og kontinuitet.
5. Tilsynet anbefaler forstander at implementere daglig triage med henblik på at sikre rettidig opfølgning og dokumentation af faglige indsatser samt øge medarbejdernes refleksionsniveau vedrørende sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.
6. Tilsynet anbefaler forstander og bestyrelsen at drøfte og forventningsafstemme samt tilpasse aktivitetstilbud til borgernes individuelle og samlede behov.
7. Tilsynet anbefaler forstander og medarbejdere at etablere en kultur, hvor en-til-en tid med borgerne prioriteres i medarbejdergruppen.
8. Tilsynet anbefaler forstander og medarbejdere at igangsætte en proces, hvor rammerne for afholdelse af måltider imødekommer borgernes individuelle behov for stimuli, skærmming og social kontakt.
9. Tilsynet anbefaler forstander at etablere systematiske rammer for tværfaglig vidensdeling og sparring omkring borgerne samt at sikre, at afløsere har den nødvendige viden om grundlæggende sygepleje samt vedrørende sundhedsfremme og forebyggelse.

2.3 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.4 Vurdering i forhold til temaer

2.4.1 Dokumentation

Score: 3

Vurdering:

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

Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med Fripleshjemmets sygeplejerske, der oplyser, at en målrettet indsats med opdatering af borgernes journaler er igangsat, fx er sygeplejersken fritaget for deltagelse i plejen, og bruger i stedet tiden til undervisning af medarbejderne samt opdatering af dokumentationen. Forstander oplyser endnu ikke at være i mål med dokumentationsområdet, og at medarbejderne ikke tydeligt kender deres ansvarsområde ift. journalføring, hvilket sygeplejersken igennem sidemandsoplæring er i gang med at følge op på. Forstander erkender samtidigt, at dokumentation for opfølgning på faglige indsatser fortsat udgør et stort udviklingsområde, hvilket forstander forsøger at rette op på igennem implementering af en ny arbejdsgangsbeskrivelse, som blot mangler endelig kvalificering og tilretning ved sygeplejersken. Forstander oplyser desuden om intentionen om fire årlige dokumentationsaudits, hvoraf en skal gennemføres af en sygeplejerske.

Medarbejderne oplyser, at de arbejder målrettet med dokumentationen, som de oplever er blevet et velfungerende redskab for hverdagens praksis, og de anerkender forstander for at igangsætte undervisning og sygeplejersken for at understøtte ved tvivlsspørgsmål.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt.

Generelle oplysninger med beskrivelser af borgerne helhedssituation, herunder vaner, ressourcer og mestringsevne er, fraset borgernes livshistorier, opdaterede. Døgnrytmeplaner ses fyldestgørende ajourført for hele døgnet med tydelig beskrivelse af den pædagogiske tilgang ved relevante borgere. Forstander tilkendegiver at være i proces med yderligere implementering af, hvordan den pædagogiske indsats kan tydeliggøres yderligere i dokumentationen, hvilket aktuelt drøftes med en medarbejder, der er ressourceperson i demens.

Funktionsevnetilstande samt helbredstilstande ses oprettede i stort omfang, men uden systematisk påføring af opfølgingsdatoer, hvilket vanskeliggør overblikket over borgernes helhedssituation og afledte faglige indsatser. Dertil bemærkes, at observationer omkring borgerne i flere tilfælde er dokumenterede i tilstande og ikke i tilknyttede observationsnotater. Handleanvisninger på sundhedsfaglige ydelser er genereret oprettede, men tilsynet bemærker, at flere handleanvisninger mangler afslutning eller beskrivelse af den konkrete borgerindsats, fx interval for vægtmåling og borgernes habituelle værdier.

Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne har oprettet flere relevante observationsnotater, som stort set alle er tilknyttet relevante tilstande. Tilsynet bemærker dog, at flere forværringsnotater mangler opfølgning, fx vedrørende en borgers fald, vægttab, lungebetændelse og hudkløe.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 3

Vurdering:

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

Borgerne tilkendegiver overvejende tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, som de modtager, og de anerkender medarbejderne for at være hjælpsomme og imødekommende. Borgerne beskriver desuden medarbejderne som søde og lyttende, ligesom medarbejderne inddrager borgernes ønsker i tilrettelæggelsen af pleje- og omsorgsopgaver. En relativt ny-indflyttet borger oplever dog, at der kommer mange forskellige medarbejdere, som ikke alle kender til borgerens plejebehov. Borgerens perspektiv er drøftet med forstander, som oplyser om en planlagt opfølgende samtale i den kommende uge med deltagelse af borgers pårørende.

Forstander oplyser, at et aktuelt fokusområde er at skabe mere sammenhæng på tværs af Fripleshjemmet, så både borgere og medarbejdere oplever kontinuitet og tryghed i måden, hvorpå kerneydelser leveres, fx igennem ændring af kontaktpersonsystemet. Forstander oplyser desuden, at morgen-indmødet samt triage, som er under udvikling, forventes implementeret inden sommerferien. Medarbejderne ser meget frem til den forestående implementering, da de igennem mange år har efterspurgt hjælp til systematisk opfølgning på faglige indsatser.

Medarbejderne oplyser, at de primært er tilknyttede en afdeling, hvilket medvirker til et godt borgerkendskab, som understøtter helhedsplejen. Koordinering af dagens opgaver tager, efter den fælles oplæsning, i de enkelte afdelinger afsæt i plejetyngde og medarbejdernes ønsker samt kompetencer og relation. Tilsynet bemærker dog, at medarbejderne kun tøvende kan redegøre for, at den daglige koordinering tager afsæt i en systematisk og ensrettet tilgang, hvilket er videregivet til forstander.

Medarbejderne kan oplyse om den rehabiliterende indsats, som for mange borgere mere har karakter af vedligeholdende træning, da borgernes ressourcer ofte er både begrænsede og meget svingende. Medarbejderne forsøger dog at inddrage borgernes ressourcer i det omfang, borgerne på dagen kan samarbejde til, fx motiveres borgerne til gangtræning og deltagelse i små delopgaver i afdelingerne, såsom at feje eller hjælpe med afrydning efter måltider.

Medarbejderne oplyser om sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, såsom hudpleje, mobilisering og ernæringsindsatser, men med baggrund i manglerne i dokumentationen, hvor der i flere tilfælde ikke er fulgt relevant op på afledte faglige indsatser, vurderer tilsynet, at området fortsat udgør et udviklingsområde.

Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler, og borgerne ses velsoignerede, svarende til egne ønsker og vaner.

2.4.3 Hverdagsliv

Score: 3

Vurdering:

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

Borgerne udtrykker generelt tilfredshed med deres muligheder for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvilket tilskrives medarbejdernes forståelse og respekt for borgernes selvbestemmelse vedrørende deltagelse i aktiviteter og ifm. pleje og omsorgsydelser. En borger oplyser om Fripleshjemmets mange aktiviteter, som borgeren dog kun i begrænset omfang deltager i, grundet manglende overskud til social kontakt med andre borgere. En anden borger oplever glæde ved deltagelse i arrangementer med musik og sang, og en tredje borger værdsætter forstanders imødekommenhed og synlighed.

Medarbejderne beskriver reflekteret deres overvejelser vedrørende sammenhængen mellem borgernes behov for stimuli og Fripleshjemmets aktuelle udbud af aktiviteter. Borgernes behov for aktiviteter og indtryk svinger meget fra borger til borger, ligesom borgernes dagsform er meget svingende. Samlet set vurderer medarbejderne, at aktivitetsniveauet er alt for højt til målgruppens behov, som i højere grad har behov for små afgrænsede aktiviteter og et roligt miljø med plads til en-til-en tid, fx nærvær uden samtale, understøttet af fysisk kontakt, såsom at holde i hånd eller dybdegående tryk. Medarbejderne kan oplyse om et rigt og meget varieret aktivitetstilbud, som tilbydes af frivillige og støtteforeningen, og hvor aktiviteter indimellem falder sammen, så der er aktiviteter både formiddag og eftermiddag. December måneds mange planlagte arrangementer påvirkede, ifølge medarbejderne, borgernes kognitive funktionsniveau og psykiske tilstand i negativ retning, da flere borgere ikke kan sortere og kapere mange varierende stimuli. Medarbejdernes faglige vurdering er drøftet med forstander, som bakker op om medarbejdernes oplevelse ved at koordinere aktiviteter med de frivillige og støtteforeningen. Tilsynet vurderer med baggrund i medarbejdernes og forstanders udsagn et skærpet behov for, at aktivitetsudbuddet nedbringes, så rammerne for borgernes hverdagsliv tilpasses målgruppens differentierede behov for stimuli.

Medarbejderne tilkendegiver desuden, at der siden sidste tilsyn, i takt med at sygefraværet er nedbragt, er blevet mere overskud til at imødekomme borgernes individuelle behov for nærvær og en-til-en tid i borgernes boliger eller gåture udenfor. Dog bemærker medarbejderne, at der fortsat er grundlag for en fælles kollegial forståelse og accept af, at medarbejderne prioriterer tid dertil.

Borgerne udtrykker tilfredshed med maden, som beskrives som velsmagende og veltilberedt. En borger beskriver måltiderne som generelt hyggelige, men borgeren tilkendegiver samtidigt, at der indimellem er for meget larm, ligesom ikke alle borgere har en hensigtsmæssig omgangstone.

Medarbejderne oplyser om deres fokus på at sikre gode rammer omkring måltiderne, så samtlige borgeres behov imødekommes, fx spiser nogle borgere i egne lejligheder, mens medarbejderne i fællesstuen forsøger at placere sig strategisk ved siden af borgerne, så konflikter forebygges, og borgerne får den nødvendige hjælp til at indtage en sufficient ernæring. Medarbejderne reflekterer fagligt over spisestuens bordopsætning, som ikke til fulde imødekommer borgernes behov for skærmning, ro og begrænsede stimuli, hvilket er videregivet til forstander, der er enig i problemstillingen, men som endnu ikke har nået at tage hånd om denne udfordring.

Borgerne oplever sig anerkendt og respekterede, og de beskriver en omsorgsfuld omgangstone og kommunikation på Fripleshjemmet.

Medarbejderne kan med eksempler beskrive, hvordan de arbejder professionelt i tilgangen til borgerne, og altid anvender en respekt- og omsorgsfuld kommunikation samt adfærd over for borgerne. Medarbejderne udtrykker prompte, at de ikke har oplevet uhensigtsmæssig kollegial adfærd, og at der vil blive handlet derpå med det samme, såfremt det opstår. Medarbejderne tilkendegiver træthed efter sidste års udfordrende periode, og de er opmærksomme på at forebygge omsorgstræthed igennem kollegial

omsorg, ligesom der er tillid til at sige til og fra over for en opgave, såfremt overskuddet mangler en dag. Dertil har medarbejderne stor tillid til den nye forstander, som de beskriver som lydhør og forstående over for italesatte problemstillinger, ligesom forstander ihærdigt arbejder på at løse små og store udfordringer.

Tilsynet observerer et roligt miljø på fællesarealer, hvor medarbejderne sidder sammen med borgerne under frokosten. Stemningen er afdæmpet og tilpasset borgernes behov, og medarbejderne udviser forståelse for og imødekommer borgernes individuelle behov.

2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 3

Vurdering:

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

Forstander beskriver medarbejderne som kompetente og med stor viden inden for demensområdet, hvilket tilskrives løbende tilbud om relevante kompetencegivende kurser og undervisning. Forstander tilkendegiver dog samtidigt, at medarbejderne arbejder med en høj grad af tavs viden, og ikke til fulde kan sætte ord på faglige refleksioner, anvendte metoder og pædagogiske tilgange. Forstander forsøger at afhjælpe dette igennem tillidsfulde dialoger og anerkendelse, så medarbejderne oplever høj psykologisk tryghed til vidensdeling omkring borgerne. Forstander vurderer ikke aktuelt et behov for mere målrettet kompetenceudvikling, da første prioriterede indsats er etablering af mono- og tværfaglige møder, så medarbejderne motiveres til systematisk og bevidst at anvende faglige metoder, såsom Marte Meo, Personcentreret omsorg og demenskyndige tilgange. Sygeplejerske-/assistentmøder er etablerede, og første møde blev afholdt i starten af januar med introduktion til handleplanen, og det følges op med endnu et møde i slutningen af indeværende måned. Forstander vurderer, at implementeringen af triage, mødefora og borgerkonferencer vil afhjælpe udfordringen, og forstander ser frem til at følge medarbejdernes udvikling.

Medarbejdergruppen omfatter aktuelt otte social- og sundhedsassistenter og 12 social- og sundhedshjælpere, fordelt på dag og aften, to pædagoger og uddannede faste nattevagter. Af sygeplejefaglige kompetencer oplyses tilsynet om, at en sygeplejerske, der er ansat på 20 timer, tiltrådte i slutningen af august, og at en anden sygeplejerske fortsat er på barsel frem til første april. Fripkehjemmet har eget afløserkorps, bestående af ufaglærte medarbejdere under uddannelse inden for faget. Ingen ufaglærte er ansat i faste stillinger, og flere medarbejdere er ansat i fleksjob. Forstander oplyser at være i gang med udarbejdelse af funktionsbeskrivelser af samtlige faggrupper, da disse ikke forefindes, hvilket forstander vurderer et behov for.

Forstander erkender, at handleplanen er meget ambitiøs, hvorfor der er løbende opmærksomhed på tilpasning af tidsfrister, så medarbejdernes følgeskab fortsat er til stede. I TRIO-gruppen og på LU-møder drøftes aktuelle indsats, og medarbejderrepræsentanter involveres i beslutninger, hvilket de, ifølge forstander, har taget godt imod. Som et nyt tiltag afsættes der dagen før stuegang med den tilknyttede huslæge tid til forberedelse, ligesom der er afsat tid til gennemførelse af den ugentlige stuegang. Forstander vurderer desuden et behov for, at introduktionsprogrammet opdateres, ligesom forstander har intentioner om at tilbyde ufaglærte afløsere undervisning i grundlæggende sygepleje samt sundhedsfremme og forebyggelse.

Medarbejderne oplever at være kompetente til opgaverne og målgruppens differentierede og komplekse problemstillinger, og ved behov inddrages eksterne samarbejdspartnere, såsom VISO, gerontopsykiatrien, fysioterapeuter og huslægen. Dertil tilkendegiver medarbejderne, at kvaliteten af den helhedsorienterede indsats er øget efter sygeplejerskens tiltræden, og sygeplejersken anerkendes for måden, hvorpå hun hjælper og understøtter ved tvivlsspørgsmål og ifm. dokumentationen. Medarbejderne vurderer

ikke umiddelbart et behov for mere undervisning, men de efterspørger derimod hjælp til at omsætte den teoretiske viden, som de gennem en årrække har oparbejdet.

Medarbejderne kender til og anvender VAR-portalens procedurer og retningslinjer, som der ligeledes ses linket til i dokumentationen.

Medarbejderne oplever fortsat et stort forbrug af afløsere, men de synes ikke, at dette er problemfyldt, da afløserne har et godt borgerkendskab, ligesom de faste medarbejdere har fået mere overskud, og der er kommet mere ro på ambulerende borgere. Dertil anerkender medarbejderne forstanders inddragende tilgang til udvikling og håndtering af udfordringer, og særligt fremhæves forventningen til implementeringen af triage og systematiske borgerkonferencer.

Tilsynet vurderer, at forstander arbejder målrettet på at implementere systematiske rammer for vidensdeling omkring borgerne med henblik på at udvikle medarbejdernes faglige refleksionsniveau samt at sikre kvaliteten af den helhedsorienterede indsats, ligesom tilsynet vurderer højt følgeskab fra medarbejderne. Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at flere af handleplanens områder endnu ikke er implementerede eller kun i begrænset omfang er implementerede, hvilket medfører, at flere af anbefalingerne fra sidste tilsyn kun i nogen grad er imødekommet.

2.4.5 Pårørendesamarbejde

Score: 5

Vurdering:

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

Tilsynet har ikke talt med pårørende, men borgerne oplyser, at deres pårørende er velkomne på Fripleshjemmet, og at de altid imødekommes af flinke og venlige medarbejdere.

Medarbejderne kan med eksempler redegøre for det formelle pårørendesamarbejde, som omfatter indflytnings- og opfølgningssamtale. Tidligere blev indflytningsamtaler afholdt af forstander, og medarbejdere og nuværende forstander har drøftet, at medarbejderne, sammen med sygeplejersken, på sigt skal have ansvaret for samtalen, hvilket medarbejderne ser frem til. Medarbejderne oplyser om deres fokus på at indhente borgernes livshistorier ved hjælp af de pårørende, da borgerne ofte kun i begrænset omfang, grundet deres begrænsede kognitive ressourcer, selv kan redegøre for den. Medarbejderne oplever borgernes pårørende som en stor ressource, og de involverer dem i forandringer hos borgerne i det omfang, de pårørende ønsker. Ifm. indflytnings-samtalen afklares de pårørendes behov og forventninger, som dokumenteres i borgernes journaler.

Medarbejderne har indbyrdes opmærksomhed på at hilse pænt på de pårørende, der kommer på besøg, samt at spørge ind til de pårørendes ve og vel. Medarbejderne tilkendegiver forståelse for, at det ofte er svært at være pårørende til et familiemedlem med demens, hvilket medarbejderne er opmærksomme på at favne i samarbejdet med de pårørende.

Forstander udarbejder og sender løbende nyhedsbreve til borgernes pårørende, og hun tilbyder samtaler, såfremt de pårørende har behov herfor.

Forstander oplyser, at tidligere forstander forsøgte at etablere pårørendegrupper med henblik på pårørendestøtte igennem ligesindede, hvilket der dog kun var sparsom opbakning til. Fripleshjemmet har ikke et bruger-pårørenderåd, da kun et begrænset antal borgere vil kunne indgå i et sådant.

Tilsynet vurderer, at Fripleshjemmet har et velfungerende pårørendesamarbejde, som er af kendetegnet af tillid, respekt og medinddragelse i det omfang, de pårørende ønsker.

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.

