



Tilsynsrapport **Viborg Kommune**

**Pleje- og Omsorgscentre
Klejtrup Friplejehjem Kløverbakken**

Uanmeldt tilsyn
Maj 2019



VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Klejtrup Frieplejehjem Kløverbakken. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. Tilsynet har gennemgået tre stikprøver i det elektroniske omsorgssystem.

Det overordnede indtryk af Kløverbakken er, at forholdene kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som mindre tilfredsstillende, idet tilsynet konstaterer mange mangler, som det vil kræve en skærpet og målrettet indsats at udbedre.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende med afsæt i en rehabiliterende tankegang. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejdernes høje faglige niveau, som også opleves af borgere, pårørende og samarbejdspartnere i nogen grad baseres på medarbejdernes indgående kendskab til borgernes vaner og aktuelle tilstand.

Tilsynets vurdering er, at plejehjemmets indsats for at skabe et meningsfyldt hverdagsliv er særdeles tilfredsstillende og tilrettelægges ud fra borgernes egne præmisser og ønsker.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejdernes samlede kompetencer er meget tilfredsstillende og med et ledelsesmæssigt målrettet fokus på faglige tiltag, der tilgodeser den aktuelle målgruppes differentierede behov.

Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er særdeles velegnede til at imødekomme borgernes behov for trivsel og et godt hverdagsliv.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

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

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at borgernes døgnrytmeplaner konsekvent er udfyldt for hele døgnet.
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.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Sandstræde 36 C, Klejtrup, 9500 Hobro
Leder
Susanne Molbæk
Antal boliger
24, hvoraf to bebos af ægtepar
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 22. maj 2019, kl. 12.15 - 16.30
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet interviewede: Leder, tre borgere, to medarbejdere og to pårørende. Tilsynet havde endvidere dialog med plejehjemslægen, medarbejdere og borgere på fællesarealer undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Manager Sussi Egelund Schmidt, sygeplejerske, MLP Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	Leder oplyser, at implementering af Nexus fortsat er et stort udviklingsområde og en samtidig udfordring. Leder vurderer, at overblik og systematik i anvendelsen af Nexus ikke er i mål endnu trods megen undervisning, dialog med Viborg Kommune og side-mandsoplæring ved den lokale dokumentationsgruppe. Aktuelt er Nexus app. funktionen indført, hvilket er en yderligere udfordring. Dokumentationsgruppen er pt. ved at af-skaffe de håndskrevne hjælperedskaber og få overført informationerne i Nexus med hen-blik på at skabe et øget elektronisk borgeroverblik. Leder oplyser endvidere, at en borger, hvis psykiske tilstand i over et år har været en stor udfordring, fortsat påvirker arbejdsmiljøet. Et VISO-forløb har ikke medført mærk-bare forbedringer, og medarbejderne får aktuelt bl.a. ekstern supervision af en psykia-trisk sygeplejerske. Leder er i løbende dialog med Viborg Kommune med henblik på det videre borgerforløb, hvilket dog endnu ikke har medført en afklaring. Der er stabilitet i såvel borger- som medarbejdergruppen, og to tidligere landtidssyge medarbejdere er på vej tilbage i job.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 DOKUMENTATION

Data	Centersygeplejersken deltog i gennemgangen af dokumentationen i Nexus. Dokumentationen fremstår generelt mangelfuld. Der ses delvist opdaterede helbredsop-lysninger samt tilstande, delmål og handleanvisninger, der dog ikke i alle tilfælde er fulgt systematisk op. Endvidere er borgernes døgnrytmeplaner ikke konsekvent doku-menteret for hele døgnet, og dokumentationen afspejler således ikke systematisk bor-gernes observerbare og oplevede behov. De beskrevne indsatser tager afsæt i borgernes ressourcer og aktuelle funktionsniveau. Dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes og for ansvarsfor-delingen i forhold til dokumentation i Nexus. De giver samtidigt udtryk for, at det er svært at danne sig et overblik over borgernes samlede situation i Nexus, og at der endnu ikke er fortrolighed med at dokumentere "den røde tråd" i systemet. Mange oplysninger dokumenteres derfor under "Observationer" og følges således ikke altid op i forhold til handleanvisninger.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som mindre tilfreds-stillende, idet tilsynet konstaterer mange mangler, som det vil kræve en skærpet og målrettet indsats at udbedre.

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	Borgerne oplever tillid og tryghed ved medarbejderne og den hjælp, de modtager. De giver ligeledes udtryk for, at hjælpen ydes med stor respekt og fleksibilitet i forhold til deres aktuelle behov og ønsker. De sundhedsmæssige indsatser opleves også meget tilfredsstillende, da sygeplejersken, ifølge en borger, altid er til at tale med. Oplevelsen af omsorg og tryghed i den daglige pleje deles ligeledes af en pårørende. Medarbejderne sikrer kontinuitet i den daglige pleje og omsorg med bl.a. fælles koordinering af opgaver flere gange dagligt, forskudte mødetider samt møder om borgernes problemstillinger hver anden måned. Det tværfaglige samarbejde med centersygeplejerske, plejehjemslæge samt eksterne ressourcepersoner betegnes af medarbejderne som velfungerende. Plejehjemslægen tilkendegiver ligeledes uopfordret, at samarbejdet med plejehjemmet er meget velfungerende og med styr på de faglige indsatser og opfølgningen heraf. Medarbejderne redegør for, at den rehabiliterende tilgang integreres i det daglige samarbejde med borgerne ved at motivere og understøtte dem i deres aktuelle funktionsniveau. Der er ligeledes fokus på sundhedsfremme og forebyggelse ud fra den enkelte borgers aktuelle behov og helhedssituation.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende med afsæt i en rehabiliterende tankegang. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejdernes høje faglige niveau, som også opleves af borgere, pårørende og samarbejdspartnere, i nogen grad baseres på medarbejdernes indgående kendskab til borgernes vaner og aktuelle tilstand.

3.4 HVERDAGSLIV

Data	Borgerne tilkendegiver stor indflydelse på deres hverdagsliv med afsæt i egne ønsker og et mangfoldigt udbud af aktiviteter. En pårørende oplever, at hverdagslivet er hjemligt, og at plejehjemmet har et højt informationsniveau, bl.a. via nyhedsbreve. Medarbejderne oplyser, at plejehjemmet er fyldt med liv og aktiviteter, og at spontane indfald gribes og har høj prioritet i hverdagen. Stedets nye bus giver gode oplevelser, som bl.a. Klippekortet anvendes til. Endvidere er sommerhusture en tilbagevendende succes. Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet og det sociale samvær under måltiderne, og oplever, at deres ønsker om livretter imødekommes af husets to kokke. Frivillige bidrager endvidere med bl.a. fælles kagebagning. Medarbejderne redegør for, at rammer om det gode måltid bl.a. skabes med ro og dialog under måltidet med respektfuld guidning af borgerne, så deres værdighed bevares. Endvidere er fællessang et fast element i hverdagen, hvilket tilsynet oplever både efter frokosten og til et arrangement under eftermiddagskaffen. Tilsynet observerer overalt en imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd mellem medarbejdere og borgere.
Tilsynets vurdering	Tilsynets vurdering er, at plejehjemmets indsats for at skabe et meningsfyldt hverdagsliv er særdeles tilfredsstillende og tilrettelægges på borgernes egne præmisser og ønsker.

3.5 KOMPETENCER OG UDVIKLING

Data	Ledelse og medarbejdere vurderer, at medarbejdernes samlede kompetencer svarer til borgernes tiltagende behov for pleje og omsorg efter ansættelse af yderligere en social- og sundhedsassistent. Årets MUS er ifølge leder netop planlagt. Medarbejderne oplever gode muligheder for indbyrdes faglig sparring i hverdagen, og relevant undervisning i takt med nye faglige udfordringer i plejen med bl.a. centersygeplejerske, plejehjemslæge og eksterne ressourcepersoner. Endvidere udtrykker medarbejderne anerkendelse af leders måde at iværksætte tiltag og understøtte deres behov for kompetenceudvikling og supervision i et særdeles komplekst borgerforløb, der skaber vedvarende udfordringer i forhold til arbejdsmiljøet.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at medarbejdernes samlede kompetencer er meget tilfredsstillende, og med et ledelsesmæssigt målrettet fokus på faglige tiltag, der tilgodeser den aktuelle målgruppes differentierede behov.

3.6 FYSISKE RAMMER

Data	Borgerne giver udtryk for stor tilfredshed med deres boliger og rammerne generelt. Fællesarealerne fremstår hjemlige med plads til fællesskab og nicher til borgere med behov for skærmede rammer. Fra den centrale dagligstue, hvor borgere samles til morgenmad, er der udsigt til grønne arealer og udgang til en meget anvendt overdækket terrasse. Udendørsarealerne er velholdte med smuk beplantning, dyrehold og egen terrasse til alle boliger. Tilsynet observerer overalt en hyggelig atmosfære med munter snak blandt medarbejdere og borgere, mens husets hund og kat lister rundt og nusses af borgerne.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er særdeles velegnede til at imødekomme borgernes behov for trivsel og et godt hverdagsliv.

KONTAKT

BIRGITTE HOBERG SLOTH
PARTNER

M: 2810 5680

E: BSO@BDO.DK

Projektansvarlig
KATHINKA SKOVBYE ERIKSEN
Manager
m: 2429 5032
e: 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 1.200 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 80.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.