



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscentre
Klejtrup Friplejehjem - Kløverbakken

Uanmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre
November 2021

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 det konkrete center.

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.

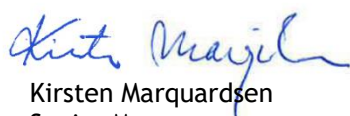
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Klejtrup Friplesjehjem Kløverbakken, Sandstræde 36 C, 9500 Hobro
Forstander: Birgitte D. Jensen
Antal boliger: 24
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 23. november 2021, kl. 10.00 - 14.00
Deltagere i interviews: • Leder • Tre borgere • Tre medarbejdere • En pårørende
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet indledes med forstander, som overordnet beskriver et velfungerende friplejehjem. Forstanders primære fokus er kerneydelsen og driften i daglig praksis samt medarbejdernes faglige udvikling. Forstander nævner bl.a. et nyligt afsluttet neuropædagogisk forløb for samtlige medarbejdere, og forstander fremhæver en motiveret og videbegærlig medarbejdergruppe. Af udfordringer oplyser forstander, at flere langtidssygemeldinger og årstidsbestemt korttidssygefravær aktuelt mærkes, grundet stedets mindre størrelse. Forstander er derfor i proces med ansættelse af en husassistent, som fremadrettet skal varetage rengøring på fællesareal og i borgernes boliger - og dermed reducere praktiske opgaver til de faglærte medarbejdere. Der er desuden planlagt tilbagevenden for to af de langtidssygemeldte medarbejdere, og det samlede sygefravær er halveret siden forstanders opstart for et år siden. Rekruttering af kvalificerede social- og sundhedsassistenter bemærkes ligeledes som mere vanskeligt end tidligere, og dette har stor ledelsesmæssig bevågenhed.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Det er ikke givet anbefalinger ved seneste tilsyn.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Klejtrup Fripleshjem, Kløverbakken. 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 Fripleshjemmet Kløverbakken er et meget velfungerende friplejehjem, der har engagerede medarbejdere og forstander, som medvirker til fællesskab, trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem forstanders og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges individuelt og på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet, og der er integreret en løbende daglig indsats i forhold til at sikre et velfungerende pårørendesamarbejde.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

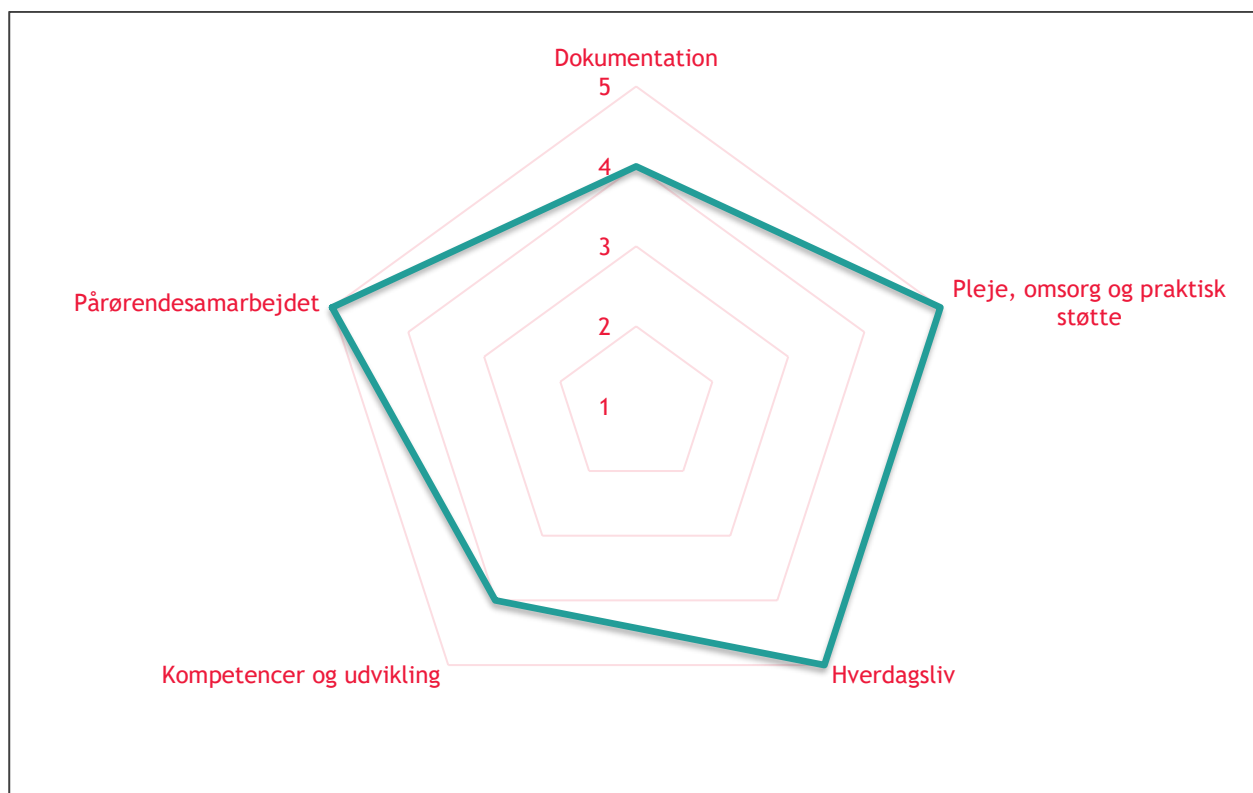
Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde udfylder borgernes besøgsplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for pleje og medarbejdernes faglige tilgang.
2. Tilsynet anbefaler, at tilstande og generelle oplysninger i dokumentationen er opdaterede, svarende til borgernes helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler forstander et fortsat fokus på at styrke medarbejdernes fælles samarbejdskultur.

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

Tema	Vurdering
Tema 1: Dokumentation- Score: 4	Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Den socialfaglige dokumentation fremstår overordnet opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Der savnes dog enkelte beskrivelser i borgernes besøgsplaner vedrørende borgernes behov for personlig pleje og medarbejdernes faglige tilgang til borgerne. Generelle oplysninger, funktionsevne- og helbredstilstande ses opdateret fraset enkeltstående tilfælde. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.
Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 5	Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager, og som svarer til deres behov. Borgerne er meget trygge ved hjælpen, og de oplever, at hjælpen tager udgangspunkt i deres ønsker og vaner. Friplejehjemmet arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg via kontaktpersonordning, koordinerende morgenmøder og kørelister. Derudover beskriver medarbejderne et stort kendskab til samtlige borgere og en løbende tværfaglig sparring i relation til borgernes helhedstilstand. Sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter mødes dagligt til et opsamlingsmøde,

	hvor vurdering og uddelegering af sundhedsfaglige opgaver pågår. Der beskrives et velfungerende samarbejde med hjemmesygeplejen, som bistår friplejehjemmet i ydertimer, ligesom huslægens ugentlige besøg fremhæves som fagligt konstruktiv og understøttende. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, fx gennem ADL og motion på fællesarealer. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. i form af kostvejledning og lejrning i forbindelse med at undgå tryksår. Tilsynet bemærker en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgernes boliger og på fællesarealer.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. En borger beskriver fx sin hverdag som luksus med mangfoldige aktiviteter, hvor musikarrangementer og foredrag primært har borgers interesse. En anden borger er ligeledes meget tilfreds med de forskellige tilbud, og borgeren deltager, hvis lyst og formåen er til det på dagen. Medarbejderne beskrives som meget venlige og imødekommende af samtlige borgere. Forstander og medarbejderne redegør for et stort fokus på at understøtte borgernes sociale relationer og fællesskabet i det omfang, som borgerne oplever det meningsfuldt. Der lægges endvidere vægt på en værdig og positiv tilgang til borgerne, bl.a. gennem en anerkendende dialog og afkodning af kropssprog hos særligt kognitive svækkede borgere, ligesom borgernes livshistorie inddrages. I den forbindelse nævner medarbejderne, hvordan de i stort omfang anvender faglige værktøjer og pædagogiske tilgange fra et neuropædagogik kursusforløb. Medarbejderne redegør desuden for faste aktivitetstilbud, fx gymnastik, gudstjeneste, busture og reminiscensgruppe, såvel som at spontane aktiviteter ofte arrangeres ved gåtur, spil eller en-til-en nærvær. Borgerne beskriver maden som varieret og velsmagende, og måltider som hyggelige. Friplejehjemmet har ansat to kokke, som tilbereder maden fra bunden, og som sørger for, at borgernes ønsker inddrages i menuerne. Derudover deltager de to kokke sammen med plejepersonalet og borgerne til måltiderne, hvor de modtager respons vedrørende maden fra borgerne. Medarbejderne beskriver yderligere, hvordan borgerne under måltidet understøttes individuelt efter behov, og at madlavningen i de åbne køkkener stimulerer borgernes sanser og er et dagligt samtaleemne. Måltidet afsluttes oftest med en fællessang. Tilsynet bemærker en livlig snak og samspil mellem medarbejdere og borgere i forbindelse med frokostmåltidet, og efterfølgende på et fællesareal er der på dagen besøg af en udekørende tøjbutik.
Tema 4: Kompetencer og udvikling Score: 4	Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne. Forstander og medarbejderne vurderer, at medarbejderne har de relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppen. Forstander arbejder desuden målrettet med tilbud om kompetenceudvikling, og medarbejdernes ønsker afdækkes bl.a. via MUS. Derudover er forstander i samarbejde med sygeplejerskerne i proces vedrørende udvikling af kompetenceskemaer rettet mod de forskellige faggrupper og ufaglærte afløsere. Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende kompetenceudvikling gennem deres tværfaglige sparring, VAR, forskellige mødefora med fx borgergennemgang en gang månedligt samt relevante faglige kurser.

	Medarbejderne oplever, at sygeplejerskerne er gode til at uddelegere de sundhedsfaglige opgaver - og at den enkelte medarbejder derved har mulighed for at udnytte sine kompetencer maksimalt. De oplever ligeledes, at forstander er lydhør i forhold til udviklingsønsker. De glædes samtidig over den kommende ansættelse af en husassistent til rengøring, som kan aflaste deres praktiske opgaver. Arbejdsmiljøet beskrives med lidt tøven tilfredsstillende - og i en forbedringsproces. Medarbejderne har oplevet sig pressede, dels grundet det samlede sygefravær, og dermed øget ansvar og opgavemængde i hverdagen, dels grundet samarbejdsudfordringer i medarbejdergruppen. I den forbindelse har alle for nyligt været af sted på et fællesseminar med forstander og bl.a. drøftet indbydes kommunikation og forventninger til det fælles samarbejde. Forstander oplyser afslutningsvist, at seminariets hensigt ligeledes var at samle gruppen og skabe ro efter halvandet år med større forandringer, bl.a. efter COVID 19 restriktioner, og oplever, at seminariet har medvirket til øget fælles forståelse og samarbejde - men at de endnu ikke er i mål.
Tema 5: Pårørendesamarbejdet Score: 5	Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Forstander oplever og redegør for et velorganiseret samarbejde med de pårørende, og at pårørendesamarbejdet i høj grad prioriteres. Forstander oplyser, at der ikke er indgivet klager eller bekymringshenvendelser af pårørende eller borgere, og at der fortløbende inviteres til dialog for at skabe tillid og tryghed. Hvis der opstår forskellige forventninger mellem pårørende og friplejehjemmet følges der konsekvent op med henblik på at skabe løsning og aftaler. Forstander nævner endvidere, at pårørendes forventninger og behov for kontakt varierer meget, og forstander selv er det primære kontakttled blandt enkelte pårørende efter egen vurdering. Medarbejderne redegør for et overordnet velfungerende pårørendesamarbejde, og de beskriver en procedure for afholdelse af indflytningssamtalen, hvor forstander og sygeplejerske deltager. Samtalen er et godt udgangspunkt for en forventningsafstemning af det kommende samarbejde og formidling af hverdagen på friplejehjemmet, ligesom der er stort fokus på borgers identitet, og hvad den enkelte borger trives med. Kontaktpersoner har i den efterfølgende periode en løbende pårørendekontakt, og der indgås bl.a. klare aftaler om behov for kontakt med fokus på at skabe gensidig tillid og tryghed. Medarbejderne erkender at opleve enkelte dilemmaer imellem pårørendes ønsker og borgers ret til selvbestemmelse, og medarbejderne er i disse situationer meget bevidste om at gå i dialog med respekt og ud fra deres faglighed.

2.5 VURDERING

I tilsynene i Viborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: • Der er ingen mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere • Alle elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen
I høj grad opfyldt	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: • Der er få mangler i opfyldelsen

Score: 4		• Indikator er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: • Der er en del mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: • Der er mange mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: • Der er omfattende mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne



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 plejecentre, 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.