



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscentre
Klejtrup Friplejehjem Kløverbakken

Uanmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre
September 2022

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.

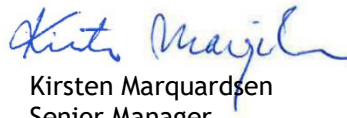
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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 Fripkehjem Kløverbakken, Sandstræde 36C, 9500 Hobro.
Leder: Birgitte Dahl Jensen
Antal boliger: 24
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 29. september 2022, kl. 8.45 - 12.45
Deltagere i interviews: • Leder • Tre borgere • Tre medarbejdere
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Consultant Line Anker Hansen, sygeplejerske, Cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet indledes med leder, der oplyser om et velfungerende friplejehjem, hvor ledelse såvel som medarbejdere arbejder med opmærksomhed på at bidrage til livskvalitet og et værdigt liv for borgerne. Med baggrund i den økonomiske ramme har det ledelsesmæssige fokus været rettet mod sikker drift samt kvalitetssikring af kerneopgaven, og leder har i højere grad set sig nødsaget til at regulere bemanningen, dog med et konstant blik for, at sikre rette kompetencer til opgaverne. Aktuelt arbejdes der med den daglige indmøde-form for at optimere tidsforbrug samt understøtte koordinering af husets ressourcer, så det fremstår som ét samlet hus, trods den afdelingsvise adskillelse. Det faglige fokusområde er, ifølge leder, rettet mod begrebet værdighed, hvor et forløb med værdighedsrejseholdet har bidraget til en professionel kultur samt et fælles fokus på trivsel og kommunikation i medarbejdergruppen. Medarbejderne har fx drøftet omsorgstræthed, som følge af en dialog om at foregribe forråelse. Leder oplyser om en engageret og mødestabil medarbejdergruppe, hvor der aktuelt ikke er vakante stillinger. Sygefraværet opleves stabilt, men påvirket af fem ikke-arbejdsrelaterede langtidssygemeldinger i løbet af året, hvor de sidste to nu er på vej tilbage.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Tilsynet i 2021 gav ikke anledning til anbefalinger.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Klejtrup Friplesjehjem 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 Klejtrup Friplesjehjem Kløverbakken er meget velfungerende, og at ledelse og medarbejdere arbejder inkluderende og målrettet på at skabe et socialt fællesskab i hjemlige rammer for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagsliv, aktiviteter og måltider på stedet tilrettelægges med udgangspunkt i borgernes ønsker, vaner og livshistorie.

Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan de arbejder med udgangspunkt i Personcentreret Omsorg, samt med et rehabiliterende og forebyggende sigte. Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

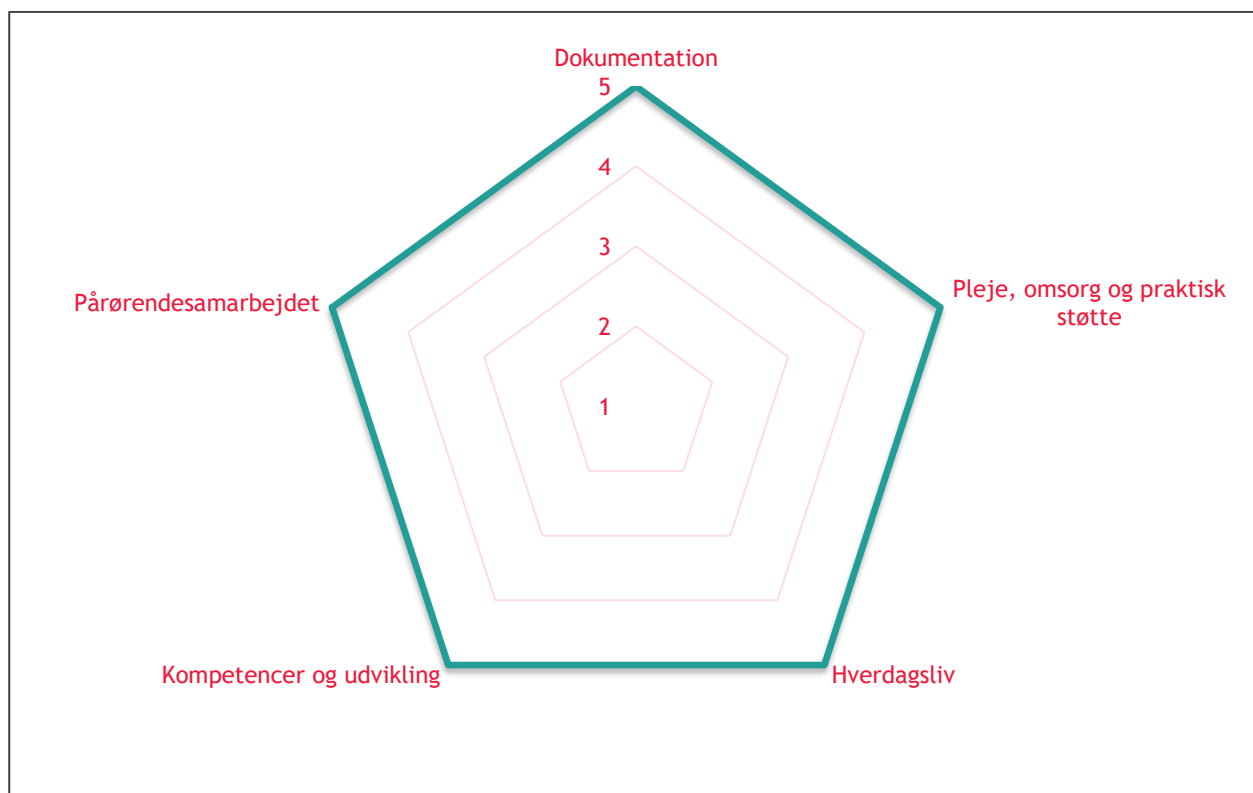
Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
Tilsynet har ikke givet anledning til anbefalinger.

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: 5	Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentation for tre borgere er gennemgået sammen med leder og en social- og sundhedsassistent, der oplyser om en klar ansvars- og rollefordeling i forhold til opdatering af journaler. Borgernes kontaktpersoner har det primære ansvar for opdatering af døgnrytmeplaner og funktionsevnetilstande, mens social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker har ansvaret for helbredstilstande og -oplysninger. Friplejehjemmet arbejder systematisk med journalgennemgang, og leder planlægger løbende med dokumentationstid for at understøtte medarbejderne. Medarbejderne oplever, at omsorgssystemets kalenderfunktion, sikrer opfølgning samt levering af ydelser, fx borgernes vejninger. Medarbejderne kender og følger GDPR. Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende udfyldt med handlingsvejledende beskrivelser af borgernes behov for pleje og omsorg, ligesom beskrivelserne tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. De generelle oplysninger er udførligt udfyldt med beskrivelser af borgernes mestring, motivation, vaner og ressourcer. Funktionsevne- og helbredstilstande er opdaterede med tilhørende handlingsanvisninger. 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 den hjælp de ydes, og flere borgere oplever tryghed i samarbejdet med medarbejderne, ligesom de fortæller, at medarbejderne reagerer hurtigt, når der kaldes efter dem. Kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, skabes ved hjælp af kontaktpersonsordning, overlap mellem vagttag samt fælles indmøde hvor dagen koordineres. Leder udarbejder daglige fordelingssedler, hvor opgaver desuden er fordelt ud fra relationer, kompleksitet samt medarbejdernes tilknytning til specifikke grupper. Medarbejderne anvender kørelister, hvor borgerspecifikke opgaver fremgår. Medarbejderne redegør med flere eksempler på, hvordan pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard med udgangspunkt i principperne fra Personcentreret Omsorg, og som relaterer sig til friplejehjemmets værdigrundlag. Daglige opsamlingsmøder, med drøftelse af borgerrelaterede problemstillinger og opfølgning på triagering, sikrer faglig sparring samt opfølgning og vidensdeling på tværs af huset. Ved ændringer i borgernes habituelle tilstand inddrages social- og sundhedsassistenter eller sygeplejersker, som ligeledes triagerer og iværksætter faglige indsatser. Det sundhedsfremmende og forebyggende fokus er integreret i kerneopgaven, fx gennem initiativer relateret til væske, ernæring og UVI, ligesom det rehabiliterende sigte også indgår i dagligdagens praksis, hvor medarbejderne understøtter borgernes ressourcer. Tilsynet observerer, at den hygiejnemæssige standard på fællesarealer, i boliger og vedrørende borgernes hjælpemidler, er tilfredsstillende.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor deres døgnrytme, vaner og individuelle behov tilgodeses og respekteres. En borger fremhæver særligt, at medarbejderne er gode til at spørge ind til borgers ønsker til sengetider. En anden borger beskriver, at det månedlige beboermøde, afholdt af leder og pedel, bidrager til, at borgeren føler sig hørt og mødt. Borgerne oplever alle rig mulighed for deltagelse i aktiviteter, og en borger har bl.a. deltaget i formiddagens tur til en nærliggende æbleplantage. Medarbejderne redegør med flere eksempler for et bredt udvalg af aktiviteter, der tager udgangspunkt i borgernes livshistorie, ressourcer og ønsker, hvor også mulighed for spontane stjernestunder, fx popcorn og hjemmebiograf, prioriteres. En tilknyttet musikerapeut synger med borgerne hver 14. dag, og friplejehjemmets frivillige arrangerer ligeledes aktiviteter, såsom bondegårdstur og kortspil og kører hjemmets bus ved behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med madens smag og kvalitet samt atmosfæren omkring måltiderne. Borgerne oplever indflydelse på madplanen, og anerkender medarbejderne positivt for at motivere borgerne til at deltage i måltiderne. Medarbejderne redegør for initiativer knyttet til at skabe gode rammer for måltidet, fx bordplan, socialt samvær, bordsang samt indbydende anretning af maden. Medarbejderne spiser sammen med borgerne, og redegør for et fagligt fokus på borgernes individuelle ernæringsbehov, hvor de ofte søger sparring hos husets kokke. Tilsynet observerer overalt, at medarbejdernes kommunikation og adfærd, i samværet med borgerne, er respektfuld og meget omsorgsfuld.

Tema 4: Kompetencer og udvikling Score: 5	Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder vurderer, at den tværfagligt sammensatte medarbejdergruppe har de nødvendige kompetencer til at varetage kerneopgaven. Leder oplever generelt stor nysgerrighed og opsøgende adfærd fra medarbejdernes side ift. ønsker til kompetenceudvikling. Medarbejderne adviserer leder om behov for undervisning, fx har medarbejderne ønsket genopfriskning af førstehjælp. Leder prioriterer løbende kompetenceudvikling, og redegør for flere tiltag, såsom undervisning i palliativ pleje, som er planlagt. Ligeledes er én af husets sygeplejersker aktuelt i gang med specialuddannelsen i borgernær sygepleje. Friplejehjemmet har et stabilt og erfarent afløserkorps, bestående af både faglærte og ufaglærte afløsere, som har gennemgået borgerspecifik introduktion samt oplæring i forflytninger og medicinadministration. Medarbejderne angiver mulighed for løbende kompetenceudvikling, særligt i form af sidemandsoplæring og undervisning, og anerkender positivt leder for at imødekomme deres ønsker. Medarbejderne oplever et tæt tværfagligt samarbejde, hvor der er rig mulighed for faglig sparring, og hvor de kan søge inspiration ved hinanden, fx i forhold til særlige tilgange ved borgerne. Der afholdes supervision hver 14. dag hvor komplekse problemstillinger drøftes. Eksterne samarbejdspartnere, såsom akutteam, kommunale fysio- og ergoterapeuter, samt plejehjemslæge, inddrages ved behov. Den tilknyttede plejehjemslæge afholder desuden undervisning, hvor medarbejderne har indflydelse på temaerne. Medarbejderne redegør for at være opsøgende ift. nyeste faglige viden, og redegør for VAR-portalens anvendelse.
Tema 5: Pårørendesamarbejdet Score: 5	Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder såvel som medarbejdere oplever et velfungerende samarbejde med husets pårørende, som anses som vigtige sparringspartnere i relation til borgernes hverdagsliv og trivsel. Efter borgerens ønsker inviteres pårørende til løbende møder og forventningsafstemning omkring samarbejdet, ligesom behov for information afdækkes. Leder og kontaktperson, eller sygeplejerske tager, hvis muligt, på hjemmebesøg inden indflytning, og borgeren tilknyttes hurtigt kontaktpersoner. Ifølge leder er der ikke modtaget klager eller bekymringshenvendelser siden sidste tilsyn, men ved sådanne situationer er leder opsøgende og inviterer pårørende til tæt dialog.

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 beboere • Alle elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen

I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: • Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af beboerne • Størstedelen af elementerne 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 beboerne • 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 beboere • 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 beboerne



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.