



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscenter
Klejtrup Fripleshjem Kløverbakken

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 Friplejehjem Kløverbakken, Sandstræde 36C, 9500 Hobro.

Forstander: Birgitte Dahl Jensen

Antal boliger: 24

Dato for tilsynsbesøg: Den 28. juni 2023, kl. 07.45 - 11.45

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Forstander
- Fire medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet med forstander, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og gennemføres med forstander, som oplyser om et velfungerende friplejehjem, som er kendetegnet ved hjemlighed og tryghed for borgere, pårørende og medarbejdere. Fem nye borgere er indflyttet siden årsskiftet, og forstander oplyser om lang venteliste til en af de ledige boliger, når friplejehjemmet indimellem har en ledig plads. Et hverdagsliv på borgernes præmisser er højt prioriteret, og forstander beskriver engagerede medarbejdere, som gør en stor indsats for at arrangere og tilbyde aktiviteter og stjernestunder til borgerne, fx er en del af fællesarealerne for nyligt omdannede til kreativt værksted, hvor en medarbejder hver anden uge tilbyder kreative aktiviteter for borgerne.

Forstander har løbende opmærksomhed på, at medarbejderne kompetenceudvikles, svarende til målgrupperne og kompleksiteten i opgaverne. Siden sidste tilsyn er et forløb med fokus på medarbejdernes trivsel og udvikling af fagidentitet, igennem fast supervision og deltagelse på temadage, igangsat. Forløbet forventes afsluttet til september, og forstander oplever, at medarbejdernes ansvarlighed og engagement ift. løsning af kerneydelsen, igennem de sidste tre år, hvor forstander har været tilknyttet friplejehjemmet, har været støt stigende.

Medarbejdersituationen er ifølge forstander stabil. Ingen stillinger er vakante, og det samlede sygefravær er meget lavt. Dog er fraværet aktuelt påvirket af en langtidssygemeldt medarbejders fravær, som ikke er arbejdsrelateret. En social- og sundhedsassistent, ansat i vikariat, dækker medarbejderens fravær. Derudover har friplejehjemmet eget afløserkorps, bestående af både faglærte og ufaglærte medarbejdere, som alle har stort borgerkendskab og erfaring fra friplejehjemmet.

Forstander har ikke modtaget klager, men hun oplyser, at et aktuelt borgerforløb har givet anledning til et tæt tværfagligt samarbejde med relevante eksterne samarbejdspartnere.

1.2 Opfølgning

Sidste års tilsyn gav ikke anledning til anbefalinger.

2. Kommunalt tilsyn

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 Klejtrup Fripleshjem Kløverbakken er et meget velfungerende friplejehjem, hvor en engageret forstander og medarbejdere medvirker til trivsel, hjemlighed og livskvalitet for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem forstanderens og medarbejdernes store fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser med inddragelse af friplejehjemets mange tilbud og aktiviteter.

Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet god faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende, sundhedsfremmende og forebyggende sigte indgår i leveringen af kerneydelsen. Tilsynet finder dog enkelte mangler i relation til manglende systematisk opfølgning og levering af faglige indsatser, både ift. dokumentationen og vedrørende borgernes vægtmålinger, hvilket har givet anledning til to anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at manglerne kan udbedres via en målrettet indsats af såvel medarbejdere, sygeplejersker og forstander.

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.

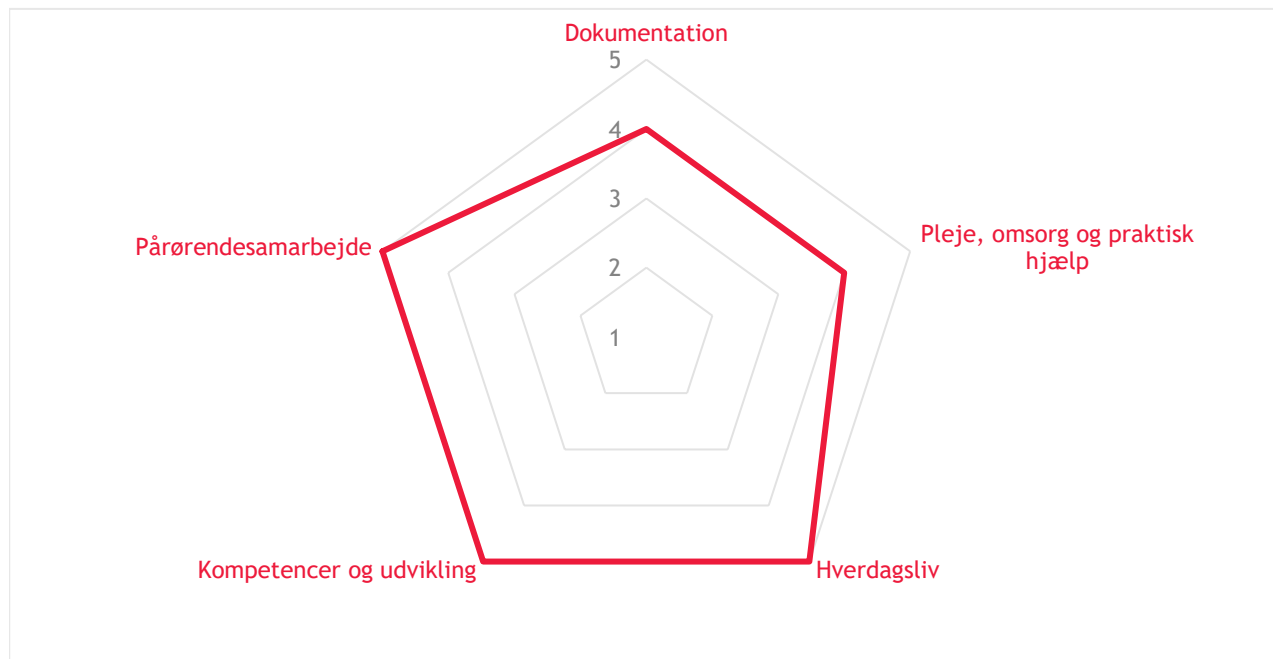
2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler forstander at implementere en systematisk og ensrettet metode til planlægning af og opfølgning på faglige indsatser, så der sikres sammenhæng mellem whiteboardtavlen og dokumentationen i Nexus samt rettidig opfølgning og evaluering af faglige indsatser.
2. Tilsynet anbefaler forstander og medarbejdere at sikre, at borgerne konsekvent vejes som planlagt.

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: 4

Vurdering:

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

Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en sygeplejerske, som oplyser om friplejehjemmets dokumentationspraksis, hvor det er et fælles ansvar at sikre en opdateret borgerjournal. De tre sygeplejersker, som er tovholdere på dokumentationen, understøtter øvrige medarbejdere med sidemandsoplæring vedrørende dokumentationspraksis. Et fokusområde har ifølge sygeplejersken været opdatering af borgernes døgnrytmeplaner ud fra en ny implementeret skabelon. Generelle oplysninger udfyldes ifm. afholdelse af indflytningssamtale og løbende ved ændringer hos borgerne.

Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, og de kan redegøre for deres roller og ansvar ift. at sikre løbende opdatering af borgernes journaler.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende udfyldt med handlingsvejledende beskrivelser af borgernes pleje- og støttebehov. Beskrivelser i døgnrytmeplaner tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation, og borgernes ressourcer fremgår tydeligt. Generelle oplysninger er udfyldt med fyldestgørende beskrivelser af borgernes vaner, mestringsevne og livshistorier, og funktionsevnetilstande er vurderede og opdaterede, hvilket ligeledes gør sig gældende for helbredstilstande. Observationsnotater er, fraset enkelte notater, tilknyttede relevante helbredstilstande.

Til grund for vurderingen lægges det betydning, at faglige indsatser, fx vedrørende en borgers væskeskema og en anden borgers smertebehandling, ikke er evaluerede i Nexus. Planlægningen af faglige indsatser sker ifølge medarbejderne både i en fysisk kalender, på whiteboardtavlen, i en "kinabog" samt i borgernes Nexuskalender. Tilsynet observe-

rer i flere tilfælde, at der ikke er sammenhæng mellem de beskrevne aktuelle fokusområder på whiteboardtavlen og dokumentationen i Nexus, hvilke tilsynet vurderer udgør en risiko for, at igangsatte faglige indsatser ikke systematisk følges op. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og borgerne er meget trygge ved den samlede indsats. En borger, som er flyttet ind for cirka et år siden, fremhæver positivt medarbejderne for måden, hvorpå de hjælper og støtter borgeren. En anden borger tilkendegiver, at hjælpen er over al forventning, og borgeren reflekterer over, at medarbejderne altid er glade og hjælpsomme.

Friplejehjemmet skaber kontinuitet i hjælpen ved det daglige morgenmøde, hvor forstander dagen før har planlagt fordelingen af opgaver ud fra relationer, kompetencer, kontaktpersonordningen og borgernes aktuelle tilstand, som på tre ugentlige tavlemøder vurderes i samarbejde med sygeplejersker og forstander. Plejeopgaver udføres ud fra døgnrytmeplanen, som ifølge medarbejderne er et brugbart redskab for elever, afløsere, og når de faste medarbejdere indimellem varetager plejen hos borgere, de kender mindre godt. Medarbejderne beskriver, at de, grundet friplejehjemmets lille størrelse, har et godt borgerkendskab. De sundhedsfaglige opgaver leveres i tæt samarbejde med social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker, som ligeledes deltager i plejen, og som understøtter medarbejderne med faglig sparring og oplæring i konkrete sundhedslovsydelser. Huslægen, hvortil de fleste borgere er tilknyttet, kommer ugentligt på besøg, hvilket ifølge medarbejderne medvirker til en helhedsorienteret indsats.

Medarbejderne redegør for, at det rehabiliterende sigte er en grundlæggende metode, som de benytter i samarbejdet med borgerne. Kommunens terapeuter inddrages vedrørende hjælpemidler og træningsindsatser, og medarbejderne vurderer samarbejdet som velfungerende.

Sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx borgernes mobilisering, hudpleje og psykiske trivsel er indsatser, som medarbejderne med eksempler kan redegøre detaljeret for. Ved ændringer i borgernes habituelle tilstand inddrages en mere erfaren kollega, social- og sundhedsassistenter eller sygeplejersker, hvorefter borgernes tilstand markeres på whiteboardtavlen med "forbedringscirklen", såfremt det vurderes relevant.

Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at to borgeres vejning ikke er leveret som planlagt.

Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

2.4.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og borgerne oplyser om gode muligheder for indflydelse og selvbestemmelse både i forhold til pleje og omsorg samt vedrørende aktiviteter og døgnrytme. En borger er meget tilfreds med, at medarbejderne respekterer borgerens behov for alenetid. To andre borgere udtrykker taknemmelighed over fællesskabet på friplejehjemmet. En borger udtrykker stor

begejstring for det nyoprettede kreative fællesskab, og en anden borger prioriterer altid at deltage i den ugentlige "huskekasse", hvor en medarbejder enten læser højt for borgerne, eller hvor der tales om emner relateret til "gamle dage". Borgerne udtrykker samlet set stor tilfredshed med både maden og rammerne for måltiderne, ligesom de beskriver en omgangstone præget af respekt og høj grad af omsorg og forståelse fra medarbejdernes side.

Friplejehjemmet har fokus på at tilbyde aktiviteter, som både stimulerer og understøtter borgernes livskvalitet og behov for hjemlighed, og borgerne inddrages i hverdagslivet i det omfang, de ønsker, fx hjælper nogle borgere med at tørre borde af, mens andre borgere ynder at give de mange dyr, som tæller både hest, æsel, kaniner og høns, mad. Tilknyttede frivillige og støtteforeningen tilbyder aktiviteter i tæt samarbejde med medarbejderne, fx banko, gudstjeneste og busture ud i det blå i friplejehjemets bus, som deles med et andet friplejehjem. Hver måned afholdes der beboermøder, hvor forstander og pedel mødes med borgerne og bl.a. drøfter praktiske udfordringer og borgernes ønsker til aktiviteter. Ifølge forstander er tilslutningen stor, og borgerne byder engageret ind med forslag til arrangementer. Efter sommerferien opstartes fredagsbar, hvor borgerne får mulighed for at danse sammen og med medarbejderne, hvis dette ønskes.

Ifølge medarbejderne danner borgerne hurtigt relationer og indbyrdes venskaber, og medarbejderne redegør for deres opmærksomhed på at understøtte relationerne, når aktiviteter og måltiderne afvikles. Rammerne for måltiderne er ifølge medarbejderne rolige, og de understøtter et hjemligt og trygt miljø. Medarbejderne deltager i måltiderne, og de oplyser, at de følger op på borgernes ernæringstilstande og væskebehov. Maden tilberedes af friplejehjemets to kokke, som udarbejder menuplan efter drøftelser med borgerne vedrørende deres ønsker.

Kommunikationen og adfærden er respektfuld og anerkendende, og medarbejderne redegør samstemmigt for, hvordan de møder borgerne med nærvær, ligeværdighed og hjertevarme. Medarbejderne har ikke oplevet uhensigtsmæssig adfærd eller kommunikation, og de oplever et tillidsfuldt og trygt miljø med plads til at sige til og fra over for opgaver, ligesom der er både kollegial og ledelsesmæssig opmærksomhed på at forebygge omsorgstræthed.

Tilsynet observerer et aktivt miljø overalt på friplejehjemmet, hvor medarbejdere og borgere indgår i små dialoger med plads til både humor og et lille knus. En medarbejder har samlet en større gruppe af borgere omkring sig i forbindelse med ugens "huskekasse," og tilsynet bemærker en livlig stemning, hvor alle byder ind med anekdoter fra deres levede liv.

2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

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

Forstander oplyser om et vedvarende fokus på at sikre og udvikle medarbejdernes faglige såvel som personlige kompetencer, og forstander vurderer, at medarbejderne har et højt fagligt niveau, som tilsvarende målgrupperne og kompleksiteten i opgaverne. Ifølge forstander er der en klar forventning til medarbejderne om, at de arbejder ud fra friplejehjemets værdier, og at de bakker op om den faglige udvikling, som forstander og medarbejdere samarbejder tæt omkring, hvilket forstander også vurderer, at medarbejderne til fulde gør. Ifølge forstander er medarbejderne meget engagerede og dedikerede til deres arbejde, hvilket bl.a. ses ved den store opbakning, når faglige sparingsmøder med borgergennemgang afholdes hver anden uge. Forstander har afholdt MUS, og faste mono- og tværfaglige møder afvikles efter en fast kadence.

Af aktuelle kompetencegivende kurser nævner forstander, at to medarbejdere er uddannede forflytningsvejledere, og fem sosu-medarbejdere er planlagt til undervisning i palliation på Hospice Limfjorden i løbet af efteråret. Derudover har medarbejdere fra Hospice Limfjorden undervist medarbejderne i emner, relateret til "den sidste tid", hvilket ifølge forstander har bekræftet medarbejderne i, at de varetager den del af kerneopgaven på en faglig og kompetent måde. Fripkehjemmet har tidligere deltaget i Sundhedsstyrelsens projekt vedrørende Personcentreret omsorg, og ifølge forstander er Tom Kitwoods modeller implementeret i det daglige arbejde, ligesom drøftelser omkring borgerne tager afsæt heri.

Medarbejderne oplever at være fagligt godt klædt på til opgaverne, og tilkendegiver at et godt internt tværfagligt samarbejde medvirker til kvalitetssikring og udvikling af kerneydelsen. Respekten for hinandens fagligheder og forskellige vinkler på opgaverne, er ifølge medarbejderne medvirkende til, at de oftest finder gode løsninger sammen med borgerne. Forstander anerkendes for at sætte tydelig faglig retning samt sikre rammerne for tværfaglig vidensdeling omkring borgerne, ligesom medarbejderne positivt fremhæver afviklingen af MUS. Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling igennem undervisning og tilbud om deltagelse i kursus, hvilket tilskrives forstanders lydhørhed.

Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan sygeplejerskerne underviser og introducerer dem til relevante faglige områder forud for uddelegering. Retningslinjer og procedurer fra VAR anvendes ved tvivlsspørgsmål. Introduktion og oplæring af nye medarbejdere og afløsere sikres via et fast introduktionsprogram, hvor nye medarbejdere tilknyttes en mentor, som forestår introduktionen til borgerne og oplæring i opgaver, jf. den enkelte medarbejders erfaring og kompetencer.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne fagligt og reflekteret kan redegøre for anvendte faglige metoder og begreber, fx i relation til Personcentreret omsorg og værdighed.

2.4.5 Pårørendesamarbejde

Score: 5

Vurdering:

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

Forstander og medarbejdere redegør for en målrettet indsats i forhold til pårørendesamarbejde, hvor gensidig forventningsafstemning ved indflytning og i hverdagen vægtes højt. I tilfælde af udfordringer understøtter forstander medarbejdernes samarbejde med de pårørende, hvilket dog yderst sjældent er nødvendigt. Til efteråret er der planlagt en temadag for medarbejderne, hvor emnet omhandler pårørendesamarbejdet. Forstander vil med temaeftermiddagene, via faglige drøftelser, sætte spot på medarbejdernes fagidentitet i relation til pårørende og samarbejdet med de pårørende, og temadagen understøttes af en konsulent.

Fripkehjemmet har ikke et bruger-pårørenderåd, men forstander oplyser, at de netop er startet med at invitere til pårørendeeftermiddage, hvor den første blev afholdt for en uge siden, hvor tilslutningen samlet set talte 65 deltagere, der udover eftermiddagskaffe havde glæde af musikterapeutens indslag. Forstander udarbejder, på foranledning af de pårørende, nyhedsbreve, hvor de pårørende informeres om friplejehjemmets aktiviteter, som de pårørende altid er velkomne til at deltage i.

Medarbejderne redegør for et velfungerende og ligeværdigt samarbejde med borgernes pårørende, der inddrages ved ændringer hos borgerne, ligesom der fast afholdes indflytningsmøder med deltagelse af forstander og en sygeplejerske. En af borgernes to kontaktpersoner afholder efter indflytning et værdighedsinterview, hvor fokus er drøftelse af borgerens livshistorie, som efterfølgende dokumenteres i Nexus. Opfølgende samtaler tilbydes ad hoc ud fra borgere og pårørendes ønsker og behov.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Viborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt • 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	Indikatorerne er i høj grad opfyldt • 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	Indikatorerne er i middel grad opfyldt • 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	Indikatorerne er i lav grad opfyldt • 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. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • 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. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

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.

