



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscenter
Frederiks Friplejehjem

Uanmeldt tilsyn - August 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: Frederiks Friplejehjem, Trehusevej 1C, 7470 Karup.

Leder: Suzanne Helms

Antal boliger: 24 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 10. august 2023, kl. 08.00 - 12.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Forstander
- Tre medarbejdere
- Tre borgere
- En pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet telefonisk med forstander den efterfølgende dag, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 Aktuelle vilkår

Da forstander er fraværende på tilsynsdagen, hidkaldes en medarbejder, som er tovholder for dokumentationen, og indledende interview foretages med denne medarbejder. Oplysninger vedrørende medarbejdersituationen er indhentet ved telefonisk interview med forstander efterfølgende dag.

Medarbejder oplyser om et velfungerende friplejehjem, som har administrationsaftale med Danske Diakonhjem, og oplyser at de snart har seks års fejring. Ifølge medarbejderen er borgersammensætningen bred og primært fra lokalområdet, og den favner både borgere med almen svækkelse, såvel som borgere med kognitive svækkelser.

Friplejehjemmet har arbejdet med "Det gode hverdagsliv", herunder forskellige fokusområder, såsom udeliv, mad og aktiviteter, med stort fokus på borgerinddragelse. Ligeledes har understøttelse af medarbejdernes dokumentationspraksis været et vedvarende fokus, herunder egenkontrol af borgernes medicin.

Forstander oplyser, at medarbejdersituationen er stabil, og at der ikke er aktuelle vakante stillinger. Endnu en sygeplejerske er ansat, så friplejehjemmet i alt har tre sygeplejersker, inklusive forstander. Sygefraværet beskrives som lavt, og aktuelt arbejder en medarbejder på nedsat tid.

Der er ikke modtaget klager siden sidste tilsyn.

1.2 Opfølgning

Friplejehjemmet modtog ingen anbefalinger ved tilsynet i 2022.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Frederiks Fripleshjem. 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 Frederiks Fripleshjem er et meget velfungerende friplejehjem, der har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne.

Tilsynet vurderer, at der er et meget stort fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, og friplejehjemmet tilbyder et varieret udbud af aktiviteter, som understøtter borgernes individuelle såvel som sociale behov og fællesskaber.

Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en overvejende god borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende og vedligeholdende sigte i samarbejdet med borgerne. Dog har tilsynet givet anledning til tre anbefalinger, grundet fund af mindre mangler i dokumentationen, et borgerudsagn og tilsynets observation af manglende efterlevelse af gældende retningslinjer vedrørende håndhygiejniske principper. Anbefalingerne er givet inden for temaerne dokumentation samt pleje og omsorg, og tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne udbedres med en ledelsesmæssig opfølgning.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

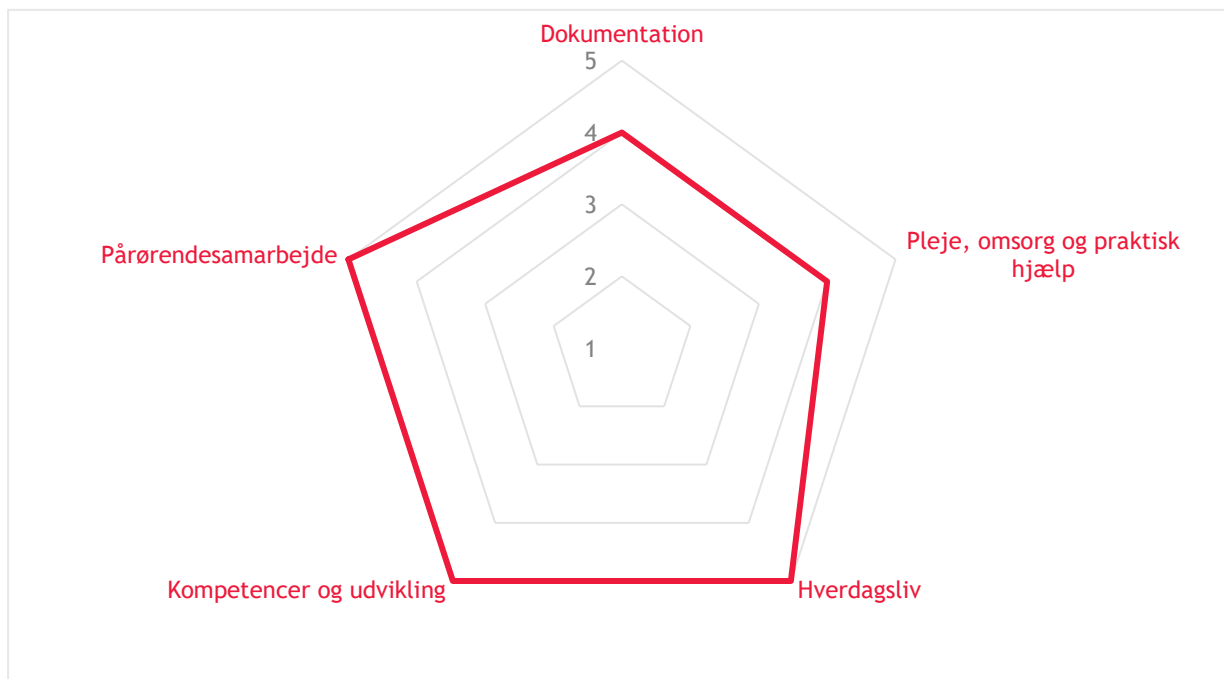
2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at følge op på en konkret borgerjournal og at udfylde beskrivelse af hjælpen i nattetimerne samt borgerens livshistorie.
2. Tilsynet anbefaler forstander, i relation til konkret borgerudsagn, en øget opmærksomhed på at reetablere tryghed for borgeren om natten.
3. Tilsynet anbefaler forstander en skærpet opmærksomhed på, at medarbejderne efterlever gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne, og at de benytter forklæder i relevante tilfælde.

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.

Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne redegør for løbende indbyrdes sparring, og kontaktpersoner udfører audit og har ansvaret for at sikre en opdateret dokumentation, mens sygeplejerskerne har ansvaret for det sundhedsfaglige område. Medarbejderen, som er tovholder for dokumentationen, oplyser om et velfungerende samarbejde med kommunen, som kan kontaktes ved tvivlsspørgsmål vedrørende Nexus. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med Nexus-ansvarlig tovholder. Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner detaljeret og handlingsvejledende beskrevet over hele døgnet, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog mangler der beskrivelse af hjælpen om natten hos en borger. Generelle oplysninger foreligger ajourført, fraset manglende livshistorie i et tilfælde. Funktionsevnetilstande ses opdaterede og svarende til borgerne aktuelle funktionsniveau. Tilsynet viser relevante observationer, som medarbejderne opretter som indbyrdes opgaver til opfølgning.

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 udtrykker tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager. Dog oplyser en borger, at denne pt. ikke er helt tryk om natten efter en nylig episode, hvor borgeren ikke oplevede sig hjulpet. Borgeren oplyser, at forstander er orienteret om hændelsen, og forstander tilkendegiver orientering om hændelsen, og at hun har haft dialog med borgeren herom.

Friplejehjemmet arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning, løbende faglig sparring samt overlap mellem vagttag. Fordeling af opgaver sker dagligt på morgenens koordinerende møde, og der tages afsæt i kompetencer og relation, og stedets størrelse medvirker ifølge medarbejderne til et stort borgerkendskab. Medarbejderne redegør for, at kerneydelser leveres fleksibelt og med afsæt i borgernes ønsker, hvorfor bad udføres både i dag- og aftentimerne, ligesom flere borgere modtager flere ugentlige bade. Medarbejderne arbejder desuden med afsæt i Tom Kitwoods blomst hos borgere med kognitive svækkelse, og de har daglig opsamling og faglig sparring sidst på formiddagen. Ved ændringer i borgernes tilstande inddrages social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske, som vurderer næste skridt. Medarbejderne redegør for et velfungerende samarbejde med friplejehjemets læge, som kommer fast hver 14. dag, ligesom et tværfagligt samarbejde med fysioterapeuter understøtter den helhedsorienterede indsats. Ved komplekse borgerforløb afvikles møder ad hoc med henblik på at sikre kvalificeret pleje og ensartede tilgange og støtte til borgerne.

Medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte, og de giver flere eksempler på decideret genoptræning af borgernes gangfunktion samt løbende vedligeholdelsestræning, fx i den daglige ADL, herunder påklædning. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. har medarbejderne stort fokus på indsatser, som forebygger UVI, såsom hygiejne og at sikre sufficient ernærings- og væskeindtag.

Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger og på fællesarealerne, som ligeledes gør sig gældende vedrørende borgernes hjælpemidler.

Til grund for temaets samlede vurdering tillægges tilsynets observation af manglende efterlevelse af brug af forklæde og korrekt håndhygiejne ved servering af dagens frokostmåltid.

2.4.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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. Borgerne deltager i forskellige aktiviteter, som de hver især finder meningsfulde, og de samstemmer, at aktivitetsudbuddene er tilfredsstillende, ligesom de ser frem til den forestående fejning af friplejehjemmet med underholdning. Borgerne beskriver medarbejderne som imødekommende og hjælpsomme. En pårørende udtrykker stor tilfredshed med hverdagslivet, og pårørende oplever en familiær stemning på sine jævnlige besøg.

Medarbejderne redegør for tilrettelæggelsen af hverdagslivet, hvor aktiviteter er båret af borgernes ønsker, årstiderne og de fysiske rammer varierende muligheder. Her nævnes bl.a. aktiviteter, såsom at fodre friplejehjemmets egne høns og geder, ligesom cykelture og udflugter med egen bus er populære. I den forbindelse oplyser medarbejderne om stor opmærksomhed på at tilpasse aktiviteterne til borgernes dagsform og funktionsniveau. To medarbejdere, hvoraf den ene er husets pædagog, er tovholdere på flere fælles aktiviteter, såsom gymnastik og kreativ dag, ligesom et større antal bor-

gere først på sommeren var på ferie i et sommerhus. Friplejehjemmet har desuden tilknyttet flere frivillige, og de har en venneforening, som ligeledes understøtter aktivitet, fx gudstjeneste. Klippekortsydelser udmøntes med afsæt i borgernes behov og ønsker.

Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og en borger fremhæver positivt servering af mange grøntsager til retterne. Måltiderne indtages enten i egen bolig eller i fællesskab med øvrige bofæller efter borgernes eget ønske.

Maden tilberedes af friplejehjemmets to kokke, som dagligt anretter en buffet, hvor borgerne gives forskellige muligheder til alle måltider. Medarbejderne reflekterer over, hvordan det gode måltid for borgerne sikres, fx via medarbejdernes deltagelse ved måltiderne og i form af, at medarbejderne hjælper eller guider borgere med behov herfor, ligesom medarbejderne har fokus på afvigelser vedrørende borgernes ernæringsindtag.

Medarbejderne redegør kompetent for, hvad de vægter i kommunikationen og tilgangen til borgerne, bl.a. at være imødekommende, smilende, respektfulde i samspillet. Medarbejderne har fokus på en individuel tilgang, som er tilpasset situationen, og de afkoder kontinuerligt borgernes kropssprog og toneleje. Ligeledes reflekteres der over, at humor og fysisk berøring ofte anvendes til borgerne, og at stedets mindre størrelse muligvis også medvirker til nære relationer, borgere og medarbejdere imellem samt en hjemlig stemning.

Tilsynet observerer, at medarbejderne overalt udviser en imødekommende og anerkende tilgang til borgerne, og tilsynet bemærker, at en kognitiv svækket borger konsekvent mødes smilende og åbent af medarbejderne ved behov for hyppig kontakt.

2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

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

Forstander og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at de fornødne ressourcer er til stede døgnet rundt. Medarbejdergruppen er selvdykkende ved sygdom, og de benytter ikke vikarer. Faggrupperne er sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter og -hjælpere samt en pædagog, en pædagogisk assistent og en ergoterapeut. Derudover er der ansat en pedel og to kokke, ligesom et mindre fast afløserkorps er tilknyttet, hvor de udfører opgaver i relation til hverdagslivet. Friplejehjemmet arbejder med kompetenceudvikling ud fra et årshjul relateret til kerneopgaven, bl.a. med fokusområder, såsom dokumentation, hverdagsliv, forflytning og hjælpemidler, som tages op på de daglige sparringsmøder og personalemøderne.

Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne, og de oplever mulighed for løbende kompetenceudvikling. Sygeplejerskerne underviser bl.a. kollegaer i sundhedsfaglige emner, og ifølge medarbejderne benyttes VAR-portalen flittigt i forhold til at opsøge generel faglig viden og ved tvivlsspørgsmål. Medarbejderne oplever sig imødekommet ved forespørgsel om kurser, ligesom faglige møder med borgergennemgang, undervisning fra friplejehjemmets læge og daglig sparring fremhæves som kompetenceudviklende. En sygeplejerske oplyser desuden at have deltaget i et kommunalt udbudt kursus vedrørende sårpleje og kompression, ligesom sygeplejersken har tilegnet sig ny viden inden for UTH-området og har sikret efterfølgende vidensdeling til kollegaerne. Medarbejderne har forskellige nøglefunktioner, som fx demenskoordinator, forflytningsvejleder og UTH-ansvarlig, og de beskriver stor vidensdeling både i dagligdagen og på fællesmøder i personalegruppen.

2.4.5 Pårørendesamarbejde

Score: 5

Vurdering:

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

Tilsynet har talt med en pårørende, som er yderst tilfreds med samarbejdet. Pårørende oplever en dygtig ledelse og medarbejdere, og pårørende oplyser, at friplejehjemmet har overtaget mange praktiske opgaver og skabt en tryghed, som for den pårørende har været en lettelse og en aflastning. Pårørende oplyser desuden, at denne deltog i indflytningssamtalen sammen med familiemedlemmet, hvor gensidige forventninger og kontaktniveauet blev drøftet.

Forstander redegør for et velfungerende pårørendesamarbejde, hvilket medarbejderne samstemmer. De pårørende ses som en ressource og som vigtige samarbejdspartnere, og de inviteres til at være en del af hverdagen. Ifølge medarbejderne inviteres pårørende med borgerens samtykke med til indflytningssamtalen med deltagelse af en sygeplejerske og borgerens kontaktperson. Friplejehjemmet har en bestyrelsen, hvor møder afvikles med fast interval.

Medarbejderne redegør samtidig for deres opmærksomhed på, at pårørende er forskellige, og de kræver individuelle tilgange, ligesom behovet for dialog og kontakt er varierende. Ved komplekse borgerforløb, fx hos borgere med fremskreden demens, inviteres pårørende ligeledes til en samtale med deltagelse af friplejehjemmets uddannede demenskoordinator, hvor hensigten er at formidle faglige indsatser og overvejelser samt understøtte pårørendes forståelse for borgerens adfærd og tilstand.

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.

