



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscenter
Frederiks Friplejehjem

Uanmeldt tilsyn - April 2024

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 friplejehjemmet.

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

Senior 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

Adresse: Frederiks Friplejehjem, Trehusevej 1C, 7470 Karup.

Leder: Suzanne Helms

Antal boliger: 24 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 4. april 2024, kl. 08.15 - 12.45

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Sygeplejerske og demenskoordinator
- To medarbejdere
- Tre borgere
- En pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer, og havde mindre samtaler med flere borgere undervejs.

Tilsynet blev afrundet telefonisk med leder, der fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Senior Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med sygeplejersken, da forstander afvikler ferie. Forstander kontaktes samtidigt, og der aftales telefonisk afrapportering efter tilsynet. Kort tid efter tilstøder friplejehjemmets demenskoordinator, der sammen med sygeplejersken redegør for aktuelle vilkår.

Sygeplejerske og demenskoordinator oplyser om et meget velfungerende friplejehjem, som har driftsaftale med Danske Diakonhjem, men med egen bestyrelse. Borgersammensætningen beskrives som alsidig, herunder borgere med almene og alderssvarende fysiske svækkelser, samt borgere med moderate kognitive svækkelser. Friplejehjemmet har aktuelt venteliste på borgere, der ønsker at flytte ind.

Af faglige indsatser nævnes et fokuseret arbejde med at dokumentere borgernes livshistorie, bl.a. udleveres en udarbejdet pjece allerede ved indflytningssamtalen, ligesom hjemmebesøg hos borgerne før indflytning giver indblik i borgernes levede liv. Derudover oplyser sygeplejersken om et målrettet arbejde på UTH-området, hvor der har været fokus på samlerapportering ift. fald og infektioner med læring til følge. Opdatering af mappen med arbejdsgange, herunder særlige procedurer, har ligeledes været et opmærksomhedspunkt, og i den forbindelse oplyser sygeplejersken om ændringen af 72-timers behandlingsansvar med regionen. Sygeplejersken og demenskoordinator oplever ingen nævneværdige udfordringer.

Medarbejdersituationen er kendetegnet ved stabilitet, og flere kollegaer har høj anciennitet på stedet. To kollegaer er på barsel, hvor der er ansat tilsvarende faglærte medarbejdere. Pt. er en medarbejder på nedsat tid med fast tilstedeværelse, jf. optrappingsplan. Sygefraværet beskrives som lavt, og sygeplejersken er ikke bekendt med klager eller bekymringshenvendelser.

1.2 Opfølgning

Sygeplejersken oplyser, at der er fulgt op på sidste års anbefalinger, bl.a. i forhold til at sikre dokumentation af livshistorie. Derudover er der indført nye arbejdsgange for medarbejderne ved måltiderne, herunder hvem der varetager servering af mad fra buffeten med henblik på at sikre efterlevelse af korrekt håndhygiejne.

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 Fripleshjem, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til tryghed og trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet har stort fokus på, at hverdagslivet tilrettelægges på borgernes præmisser og ud fra borgernes vaner, ønsker og dagsform.

Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte indgår i dagligdagen og i samarbejde med borgerne. Få enkeltstående mangler er afdækkede i dokumentationen, og det har medført, at tilsynet har givet to anbefalinger inden for temaet. Tilsynet vurderer, at manglerne kan udbedres med en mindre indsats.

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.

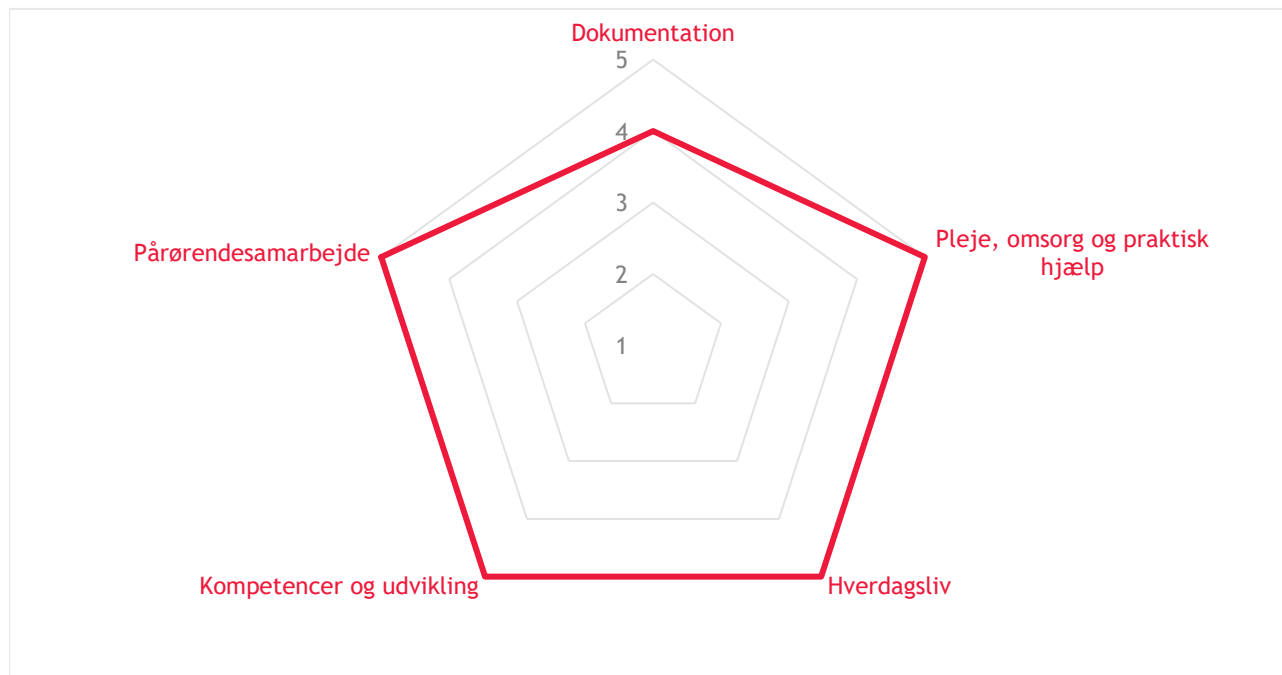
2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer en konkret borgers døgnrytmeplan.
2. Tilsynet anbefaler, at forstander og sygeplejerske sikrer handlingsanvisninger på delegerede sundhedslovsydelser.

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 sygeplejerske og demenskoordinator.

Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne redegør for en klar rolle- og ansvarsfordeling ift. opdatering af borgerjournaler, og hver borger har to kontaktpersoner med hvert deres ansvarsområde inden for hhv. servicelovs- og sundhedslovsydelse.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Der mangler dog en enkelt opdatering hos en borger ift. nylige ændringer i plejen. Generelle oplysninger er velbeskrevne, og de foreligger med fyldestgørende livshistorie, ligesom der er dokumenteret borgerens fremtidsønsker. Funktionsevnetilstande er opdaterede ift. borgernes aktuelle funktionsniveau. Den sundhedsfaglige dokumentation ses med ajourførte helbredstilstande i relation til aktuelle faglige indsatser, ligesom der bemærkes opfølgning herpå via oprettede opgaver. Der savnes dog oprettelse af handlingsanvisninger i forhold til enkelte uddelegerede sundhedslovsydelse.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med de ydelser, de modtager, og de beskriver medarbejderne som dygtige. En pårørende tilkendegiver ligeledes stor tryghed og tilfredshed med kvaliteten af plejen til sin kære, og oplever en stor omsorg fra plejepersonalet.

Friplejehjemmet skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning, overlap mellem vagtlag og koordinerende morgenmøde med deltagelse af sygeplejerske og forstander. Medarbejderne arbejder fleksibelt og med afsæt i borgernes behov, hvor medarbejderne altid har øje for kompleksiteten i opgaven. Det betyder bl.a., at bad udføres både i dag- og aftentimerne, og at hjælpen i hverdagen foregår med stor medinddragelse af borgerne og ud fra borgernes dagsform, livshistorie og vaner. Et eksempel er stedets wellnessfaciliteter, som, ifølge medarbejderne, flittigt benyttes i relation til pleje og velvære, og medarbejderne oplever, at særligt borgere med kognitive svækkelser profiterer deraf. Ved ændringer i borgernes tilstande inddrages en social- og sundhedsassistent, sygeplejerske eller forstander, der laver en faglig vurdering og evt. udfører TOBS. Opfølgning sker efter fastlagt systematik, hvor en opgave vedrørende en konkret borgerproblematik oprettes i borgerjournalen, og dagligt følges op på morgenmødet, ved overlap eller ved sygeplejersken.

Medarbejderne redegør for et kontinuerligt tværfagligt samarbejde med huslægen, der afvikler stuegang på stedet hver 14. dag, mens fysioterapeuter, fodterapeuter og pårørende også nævnes som givtige samarbejdspartnere. Medarbejderne redegør for relevant fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, bl.a. vedrørende hudpleje, forebyggelse af tryksår samt en generelt stor opmærksomhed på hygiejne, herunder mundhygiejne.

Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard, og medarbejderne arbejder med et rehabiliterende og vedligeholdende sigte i den daglige pleje med henblik på at understøtte borgernes fysiske såvel som mentale trivsel.

Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer, i de besøgte boliger 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 de har samstemmende oplevelsen af en meget stor selvbestemmelse og medinddragelse i hverdagen. Borgerne redegør for flere udflugter, som de har ønsket, bl.a. en nylig tur til Museet Graceland i Randers. Derudover nævnes aktiviteter, såsom sang og hyggelige stunder på fællesarealet og gåture, som fx også kan være at fodre friplejehjemmets geder. En pårørende oplever et hverdagsliv, som er tilrettelagt på borgernes præmisser, og som medvirker til tryghed og trivsel.

Medarbejderne redegør for, at borgernes hverdagsliv er individuelt tilrettelagt, og tilpasses borgernes ønsker, interesser, livshistorie og dagsform. Medarbejdernes fokus er konsekvent at skabe hjemlighed, hvorfor højtider, som den nylige påskefrokost, markeres. Friplejehjemmet tilbyder faste aktiviteter, såsom yoga, gymnastik, brætspil og nørkleri, og der er derudover stor opmærksomhed på at gribe dagen og borgernes ønsker, hvilket også kan medføre en cykel- eller skovtur samt i sommerhalvåret et ophold i drivhuset. Der udarbejdes desuden en aktivitetsplan, som kommer i borgernes post-

kasse, så pårørende ligeledes kan holde sig opdaterede. Fripleshjemmet har en støtteforening, som indsamler midler til borgerne, hvorfor en musikterapeut for nyligt har opstartet besøg en gang om måneden med fælles og individuelle seancer.

Borgerne er meget tilfredse med maden, som tilberedes af friplejehjemmets kok. En borger beskriver oplevelsen af at spise på restaurant hver dag. Borgerne oplever måltiderne som hyggelige, og de indtager måltiderne i fællesskabet.

Medarbejderne kan kompetent redegøre for deres roller og ansvar under måltiderne, hvor medarbejderne sidder med ved bordene, og hjælper borgere med behov herfor, samt bidrager til en god stemning. I den forbindelse nævner medarbejderne, at deltagelse ved måltiderne også inkluderer pedel, forstander og køkkenpersonale, idet alle medarbejdere ses som en del af fællesskabet, og at de har en opgave i relationsdannelsen med borgerne. Derudover tilkendegives der stort fokus på at nøde borgerne til ernærings- og væskeindtag, ligesom medarbejderne observerer evt. afvigelser i borgernes appetit eller funktionsniveau i forbindelse med måltiderne. Medarbejderne følger observationerne op med faglige drøftelser og evt. særkost i samarbejde med kokken.

Borgerne oplever en respektfuld, anerkendende, hjertevarm og venlig omgangsform fra medarbejderne, og to borgere sætter pris på den sproglig jargon med medarbejderne og flere af bofællerne, som inkluderer humor og kærlige drillerier.

Medarbejderne redegør for, at deres tilgange til borgerne, som er præget af friplejehjemmets værdisæt, er båret af borgernes selvbestemmelse og individuelle ønsker til daglig livsførelse. Medarbejderne har fokus på, at kommunikation og adfærd til borgerne og pårørende altid er respektfuld og anerkendende samt tilpasset situationen.

Tilsynet observerer undervejs flere interaktioner mellem borgere og medarbejdere, som alle er respektfulde, og afspejler borgernes inddragelse og selvbestemmelse, og som viser et indgående indbyrdes kendskab, fx via en individuel sproglig jargon. Ved frokostmåltidet overværes situationsbestemt kommunikation til borgerne samt en hjemlig stemning og interesserede samtaler bofæller og medarbejdere imellem.

2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

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

Sygeplejerske, demenskoordinator og medarbejderne oplever, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til målgrupperne. Medarbejdergruppen tæller en sygeplejerske, social- og sundhedsassistenter og -hjælpere med en fordeling på 50/50 samt to pædagoger og en ergoterapeut. Forstander har også en sygeplejefaglig baggrund, og er tæt på praksis med faglig sparring og hjælp til opgaver ved behov herfor. Ifølge sygeplejersken har friplejehjemmet assistentdækning i dag- og aftentimerne samt delvist i nattetimerne med en fast assistent. Fripleshjemmet har enkelte faste afløsere, der er grundigt oplært, og der er opmærksomhed på, hvilke opgaver afløsere varetager. Sygeplejerske og demenskoordinator redegør for udvikling af det faglige kvalitetsarbejde og vidensdeling i form af faste faglige mødefora, herunder morgenmøder, overlap og sygeplejerske/assistentmøder, ligesom det tætte samarbejde med huslægen bidrager til løbende kompetenceudvikling. Derudover underviser sygeplejersken kontinuerligt i faglige emner med afsæt i et udarbejdet årshjul og ift. aktuelle indsatser, senest en seance om sektorovergange. Husmøder afholdes ad hoc med borgergennemgang og med inddragelse af demenskoordinator og pårørende, hvis det skønnes relevant. Medarbejderne tilbydes kurser, bl.a. forflytning og vejlederkursus, ligesom sygeplejersken fortæller om planlagt sår- og palliationskursus.

Medarbejderne tilkendegiver gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, og de føler sig godt klædt på til opgaverne i dagligdagen. Demenskoordinator inddrages ofte i komplekse borgerforløb, og de bidrager med faglig vejledning med afsæt i Tom

Kitwoods blomst, mens sygeplejerske og forstander også fremhæves som givende sparingspartnere. I den forbindelse oplyser medarbejderne om løbende oplæring i faglige opgaver og ”bedside”-læring af sygeplejersken. VAR-portalen anvendes desuden flittigt som opslagsværk ved tvivl, undervisning og i faglige drøftelser. Derudover opleves et velfungerende samarbejde med kommunens fagpersoner, såsom kontinens- og såransvarlig sygeplejerske, hvor medarbejderne trækker på faglig viden ift. problemstillinger. Medarbejderne redegør for årshjulet med undervisning af faglige emner og tilbud om kurser, fx yoga- og forflytningskursus. Medarbejderne er nyligt tilbudt MUS-samtaler.

Medarbejdertrivslen er, ifølge medarbejderne, meget god, bl.a. fremhæver medarbejderne et velfungerende indbyrdes samarbejde og hjælpsomhed, og de reflekterer samtidigt over, at man som medarbejder skal passe ind ift. mindset og ønske om at efterleve friplejehjemmets værdisæt, hvor borgernes ønsker og behov er udgangspunktet for dagens opgaver.

2.4.5 Pårørendesamarbejde

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever, at samarbejdet med deres pårørende er velfungerende. En borger fortæller, at borgerens hustru fast spiser med en gang om ugen, og borgeren er sikker på, at hustruen føler sig velkommen, og hun er nu blevet frivillig på stedet. Den pårørende redegør for et trygt og velfungerende samarbejde med både medarbejdere og ledelse, hvor den pårørende dagligt besøger sin kære, og oplever sig imødekommet og velinformeret.

Sygeplejersken og medarbejderne tilkendegiver, at samarbejdet med pårørende er velfungerende og forskelligt, alt efter borgernes og pårørendes ønsker og behov. Medarbejderne bemærker i den forbindelse, at samtaler og en kop kaffe med pårørende prioriteres højt i hverdagen, idet det medvirker til tryghed, gode relationer og et indgående indbyrdes kendskab. Ofte deltager pårørende også i hverdagen, fx til musikalske arrangementer.

Sygeplejersken og medarbejderne redegør kompetent for praksis, hvor samarbejdet med pårørende allerede påbegyndes før indflytning, idet pårørende ofte er til stede, når borgeren besøges. Ved besøget drøftes ønsker til hverdagen samt forventninger ifm. med indflytning og det generelle samarbejde, herunder pårørendesamarbejdet. Indflytningssamtalen afholdes med deltagelse af borgeren og pårørende - med borgerens samtykke - samt forstander, sygeplejerske og kontaktpersoner. Samtalen indeholder ligeledes en påbegyndelse af drøftelse til borgerens fremtidsønsker ifm. den sidste tid.

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.