



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscentre
Sjørup Ældrecenter

Uanmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre
Juni 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.

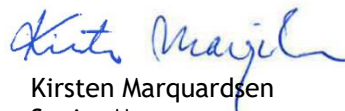
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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: kmg@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: Sjørup Ældrecenter, Vestre Skivevej 122A, 8800 Viborg
Leder: Søren Holt Thorlacius-Ussing
Antal boliger: 30, heraf 10 på demensafsnit
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 20. juni 2022, kl. 08.30 - 12.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Fire borgere• Tre medarbejdere Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur. Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder, som er tiltrådt i april 2022, har siden tiltrædelsen primært haft fokus på at lære ældrecentrets borgere, medarbejdere og pårørende at kende og at være nysgerrig på den daglige struktur i relation til driften.</p> <p>Leder oplyser om oplevelsen af et generelt velfungerende ældrecenter med ansvarlige medarbejdere, og om et tæt samarbejde med centrets sygeplejerske, som bl.a. har været tovholder på indsatser i forhold til at opkvalificere medarbejdernes dokumentationspraksis. Ældrecentret deltager pt. i en prøvehandling, jf. velfærdsaftalen, i forhold til at sikre øget tværfaglig inddragelse, bl.a. med ugentlige besøg af kommunens terapeuter. Leder oplyser, at en aktuell udfordring er ældrecentrets økonomi, som er under pres, bl.a. grundet flere tomme boliger i en længerevarende periode. For at genskabe stabilitet har leder i samarbejde med medarbejderne justeret i daglig normering med øje for, at kerneydelsen fortsat løses kvalificeret. Leder beskriver desuden rekruttering af faglærte medarbejdere som en anden udfordring, hvor ældrecentrets demografiske placering sandsynligvis er en af årsagerne. Af udviklingsområder nævner leder et fagligt løft til medarbejderne inden for demensområdet.</p> <p>Medarbejdersituationen er overvejende stabil, og leder bemærker et forventeligt og kommende generationsskifte inden for de nærmeste år, da flere medarbejdere nærmer sig pensionsalderen. Sygefraværet beskrives som højt, bl.a. grundet COVID 19 smitte først på året.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Medarbejderne oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefaling vedrørende øgede aktiviteter til borgerne.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Sjørup Ældrecenter. 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 samlede vurdering, at Sjørup Ældrecenter er et meget velfungerende pleje- og omsorgscenter, der har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem leders og medarbejdernes fokus på at skabe individuelle og fælles aktiviteter, som understøtter borgernes hverdagsliv på stedet.

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig og borgeroplevet kvalitet. Tilsynet har givet en anbefaling på dokumentationsområdet, som tilsynet vurderer kan udbedres med en mindre indsats.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

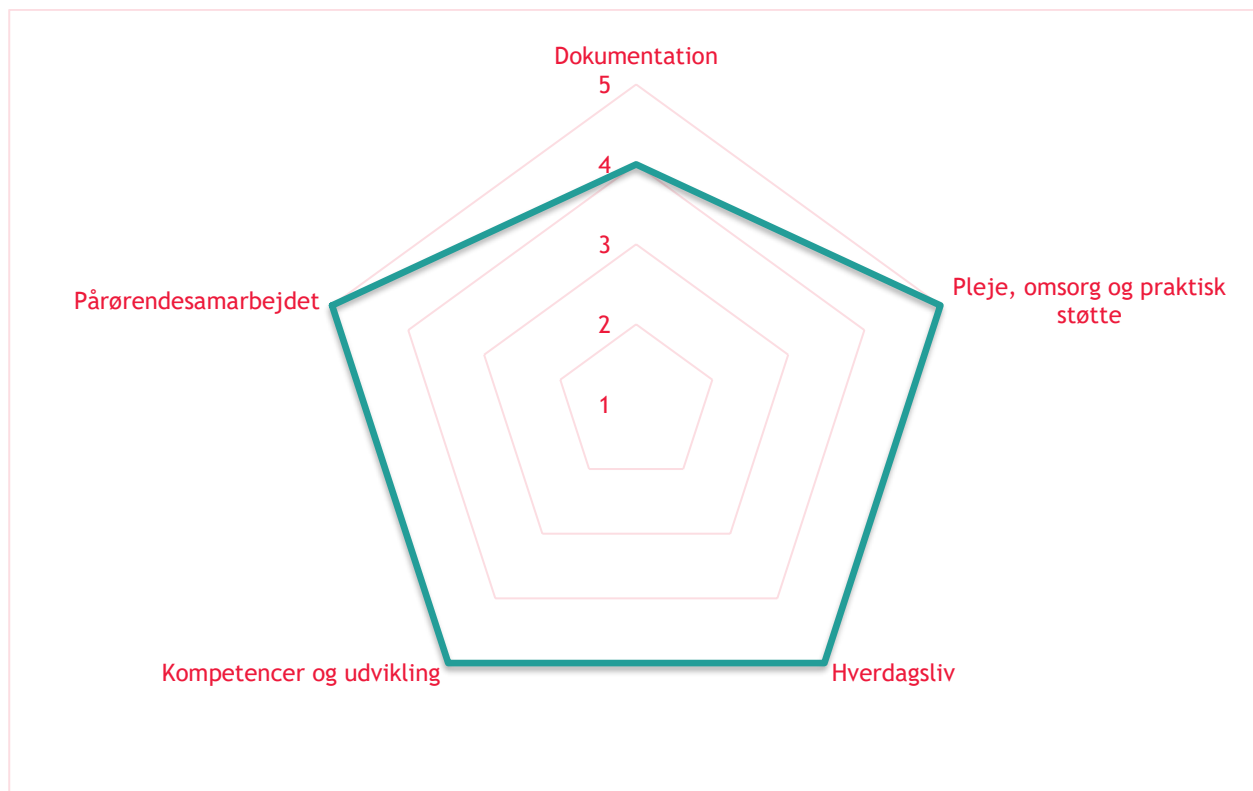
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde opdaterer borgernes døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser af hjælpen for hele døgnet og i relevante tilfælde medarbejdernes faglige tilgange.

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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og de modtager bl.a. undervisning og sidemandsoplæring af Nexus superbruger.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende, og borgerne behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog mangler der udfoldelse af opgaverne ved natbesøg, ligesom beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange savnes hos to borgere.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager, og måden hjælpen udføres på.</p> <p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, fx via kontaktpersonordning, orientering i dokumentationen og løbende faglig sparring. Medarbejderne oplyser desuden, at deres fremmøde tilrettelægges efter borgernes døgnrytme og behov, hvorfor en medarbejder pt. møder kl. 6.30.</p>

	<p>Dagligt afvikles der et tavlemøde med fast struktur og med gennemgang af borgerne, som ifølge sygeplejerske og medarbejdere understøtter kvalificeret opgavefordeling og en helhedsorienteret indsats. Derudover inddrages social- og sundhedsassistent eller centersygeplejerske ved ændringer i borgernes tilstand.</p> <p>Medarbejderne redegør tillige for et stort borgerkendskab samt opmærksomhed på at inddrage borgernes ønsker og vaner i plejen. I den skærmede enhed arbejdes der med faglige og pædagogiske tilgange, bl.a. ud fra Tom Kitwoods ”Blomst”, og der tages udgangspunkt i borgernes daglige formåen, som ofte varierer.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte, fx i forhold til den daglige ADL. Medarbejderne redegør desuden kompetent for deres fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsats, herunder borgerindsatser i relation til, at borgerne sikres sufficient kost og væskeindtag samt forebyggelse af UVI.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne oplyser, at de har indflydelse og medbestemmelse i forhold til deres pleje, døgnrytme og deltagelse i aktiviteter. Borgerne oplever en respektfuld og anerkendende omgangstone fra medarbejderne,</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de tilbyder og arrangerer aktiviteter til borgerne med udgangspunkt i borgernes individuelle behov og dagsform, bl.a. tilbydes der gåture, dans og fællessang samt ture ud af huset med afsæt i borgernes ønsker. Medarbejderne oplyser, at i demensenheden har de fokus på at skabe stjernestunder med borgerne, bl.a. med sang eller spil.</p> <p>Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan en værdig og individuel tilgang og kommunikation til borgernes sikres, bl.a. inddrages borgernes livshistorie, ligesom borgernes kropssprog og reaktioner kontinuerligt aflæses, hvorfor medarbejdernes tilgange tilpasses.</p> <p>Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og de beskriver måltiderne som hyggelige.</p> <p>Medarbejderne oplyser, hvordan de via dialog inddrager borgerne i menuplanlægningen, ligesom tilberedning af mad ofte foregår i afdelingernes mindre køkkener, så duften stimulerer sanserne. Medarbejderne reflekterer fagligt over madens og måltidets betydning for borgerne, og de lægger vægt på at skabe gode rammer for borgerne, fx via bordplan og med deres deltagelse under måltidet. Derudover beskriver medarbejderne, at borgerne hjælpes ved behov, og at der er fokus på at understøtte det sociale fællesskab, ligesom medarbejderne observerer borgernes ernæringsmæssige tilstand, som fx appetit og synkebesvær.</p> <p>Tilsynet bemærker et mindre loppemarked med brugskunst på et gangareal. I demensafsnittet giver levende fugle anledning til samtale og glæde for borgerne.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppen.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdergruppen primært består af social- og sundhedshjælpere og -assistenter samt en centersygeplejerske og en køkkenmedarbejder. Derudover har ældrecentret tilknyttet få faste afløsere, som er grundigt introducerede til opgaverne.</p>

	<p>Leder arbejder i det daglige tæt sammen med centersygeplejersken vedrørende medarbejdernes kompetenceudvikling, idet leder ikke selv har sundhedsfaglig baggrund. MUS er ifølge leder planlagt til efteråret, hvor leder vil være opsøgende på medarbejdernes individuelle behov for kompetenceudvikling. Leder arbejder med en inddragende og lydhør ledelsesstil, og leder anerkender i den forbindelse medarbejdernes konstruktive bidrag og håndtering af situationen i forbindelse med forårets fokus på at skabe en balanceret økonomi og en sikker drift. Medarbejdertrivslen er ifølge leder høj, og leder ser frem til et øget kendskab til og samarbejde med medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, bl.a. gennem den tværfaglige sparring og via tavle-, teams- og persona-lemøderne. Flere medarbejdere oplyser, hvordan de er oplært i borgeropgaver ud fra delegeringsrammen, og centersygeplejersken påskønnes og beskrives i praksis som meget motiverende og støttende for deres læring, bl.a. via de kontinuerlige møder med både assistent- og hjælpergruppen. Medarbejderne er desuden selv opsøgende og nysgerrige i forhold til at opsøge faglig viden, både indbyrdes i medarbejdergruppen samt ved opslag i VAR.</p> <p>Arbejdsmiljøet er ifølge medarbejderne præget af åbenhed og tillid samt en omsorgsfuld tilgang til hinanden. Medarbejderne føler, at de er rykket tættere sammen, muligvis grundet perioden inden den nye leders tiltrædelse. Samtidig oplever de en øget ro efter leders ankomst, og de er fortrøstningsfulde i forhold til det fremtidige samarbejde.</p>
<p>Tema 5: Pårørendesamarbejdet</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder oplyser, at ældrecentret aktuelt ikke har et bruger-pårørenderåd, men at de planlægger at invitere pårørende til et møde i efteråret med den hensigt, at et nyt råd kan vælges og konstitueres.</p> <p>Både leder og medarbejdere redegør for et overordnet velfungerende pårørendesamarbejde. Leder har bl.a. den første telefoniske kontakt til borger eller dennes pårørende inden indflytning, og leder tilsigter en "åben dør" i dagligdagen og har oplevet, at flere pårørende benytter sig af muligheden for en dialog. Indflytnings-samtaler afholder sygeplejerske og kontaktperson sammen med borger og pårørende, hvor praktiske foranstaltninger og forventninger til samarbejdet afstemmes. Leder og medarbejdere er desuden meget opmærksomme på, at pårørende mødes med åbenhed og ærlighed samt forståelse for, at både de og borgerne befinder sig i en ny livssituation.</p>

2.5 VURDERING

I tilsynene i Viborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
<p>I meget høj grad opfyldt</p> <p>Score: 5</p>	<p>Udtømmende opfyldelse</p>	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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.