



**Disposition:**

1. Konklusion og opmærksomhedspunkter, side 1
2. Formalia, side 1
3. Indledning, side 2
  - herunder beskrivelse af friplejehjemmet
4. Resume af anbefalinger og opfølgning på sidste tilsyn, side 2
5. Organisatoriske forhold, side 3
6. Beboertrivsel/tilfredshed, side 3
7. Den generelle faglige indsats, side 3
  - herunder magtanvendelse
8. Medicinhåndtering, side 4
9. Beboernes økonomi, side 4
10. Dokumentation, side 4
11. Medarbejder og medarbejderforhold, side 4
  - herunder den faglige udvikling i tilbuddet
12. Tilbudsportalen, side 5
13. De fysiske rammer, side 5

**1. Konklusion – herunder vurdering, sammenfattende indtryk af tilbuddet**

*Tilsynsenhed i Job & velfærd, Viborg kommune anvender fem graduerede vurderingsterminologier i den samlede bedømmelse af tilbudene. De fem graduerede vurderingsterminologier er: Meget tilfredsstillende, Tilfredsstillende, Neutral, Mindre tilfredsstillende og Ikke tilfredsstillende.*

Det samlede indtryk af tilsynet på Nordstjernen er meget tilfredsstillende 😊

Denne tilsynsrapport er en konklusion på interviewene, indtrykkene under besøget samt gennemgang af det skriftlige dokumentationsmateriale.

Tilsynets samlede indtryk af det pædagogiske, pleje- og omsorgsmæssige arbejde og den generelle faglige indsats er, at Nordstjernen er et meget velfungerende plejehjem.

Beboerne havde alle en meget positiv oplevelse af tilbuddet og modtog den pleje og omsorg de havde behov for. De oplevede personalet som værende meget søde og omsorgsfulde. Flere af beboerne fremhævede den ernæringsmæssig oplevelse, der var forbunden med, at maden blev tilberedt på stedet, og dermed smagte som hjemmelavet mad. I indsatsen hos den enkelte beboer, er der stor fokus på beboerens medindflydelse og medbestemmelse i tilrettelæggelsen af plejen og omsorgen.

Medarbejderne gav udtryk for, at have et godt arbejdsmiljø både i forhold til de fysiske og psykiske forhold. Der var et tilfredsstillende forhold mellem arbejdsopgaver og ressourcer. Botilbuddet har et velfungerende samarbejde, både interne i tilbuddet og i forhold til eksterne samarbejdspartnere. Specielt fremhæves det gode kollegiale samvær. Medarbejderne oplevede meget tilfredsstillende forhold i forhold til den faglige udvikling og udfordringer.

Tilsynet fik oplevelsen af, at tilbuddets værdigrundlag var implementeret i hele organisationen på Nordstjernen og afspejlede sig i tilgangen til både beboerne og medarbejderne.

Det ses, at dokumentationsområdet har været et prioriteret område og tilsynet opfordrer til, at man fortsætter den gode udvikling.

**I forhold til videreudvikling ser tilsynet følgende opmærksomhedspunkter og fremkommer derfor med følgende kommentar og anbefalinger:**

- Tilbuddet skal konsekvent dokumentere, at man overholder Sundhedslovens krav om, at der forud for lægekontakt med henblik på pleje og behandling, foreligger et samtykke.

**2. Formalia**

**Deltagere i tilsynet:**

Ledelsen: Forstander Bente Bay.



Medarbejderrepræsentanter: To medarbejdere deltog. Medarbejdernes identitet er tilsynet bekendt.

Beboere: To beboere deltog i egentlig interview. Beboernes identitet er tilsynet bekendt. Derudover samtalede den tilsynsførende med to øvrige beboere.

Pårørende: Ingen pårørende var til stede under tilsynet.

Beboerne er tilfældigt udvalgt. Medarbejderne er udvalgt efter hvem, der var på arbejde og havde mulighed for at gå fra.

#### **Tilsynet er udført af:**

Tilsynsenheden i Job & Velfærd, Viborg Kommune ved tilsynsførende Marianne Villekold.

#### **Program for uanmeldt tilsyn d. 23. maj 2012:**

Kl. 08.35 – 10.15 Interview med forstander og efterfølgende rundvisning.

Kl. 10.20 – 10.50 Interview med beboere.

Kl. 11.00 – 11.40 Interview med medarbejdere.

Kl. 11.45 – 12.15 Gennemgang af den skriftlige dokumentation.

Kl. 12.15 – 12.45 Afrunding med forstander.

### **3. Indledning**

Det uanmeldte tilsyn blev gennemført d. 23. maj 2012 i tidsrummet fra kl. 8.30 – 12.45.

Tilsynet indledes med, at forstanderen blev orienteret om formålet med besøget og hvordan det skal foregå.

Den af tilsynet udarbejdede skriftlige rapport, vil i første omgang blive sendt til friplejehjemmet til gennemlæsning og kommentering med henblik på at sikre, at der ikke er faktuelle fejl i rapporten.

Denne tilsynsrapport er en konklusion på interviewene, indtrykkene under besøget samt gennemgang af det skriftlige dokumentationsmateriale.

Viborg kommune ønsker at offentliggøre tilsynsrapporten på Kommunens hjemmeside samt på Tilbudsportalen.

Tilbage melding til tilsynsenheden skal ske senest 5 hverdage efter modtagelsen af rapporten.

#### **Overordnet beskrivelse af plejecentret, herunder den fysiske beliggenhed**

Friplejehjemmet Nordstjernen er en selvejende institution, højtbeliggende i Sparkær, i landlige omgivelser med udsigt over by, sø, skov og marker. Nordstjernen har administrationsaftale med Danske Diakonhjem og ledes af en bestyrelse på fem personer. Tilbuddet blev indviet i november 2009 og er etableret efter Lov om friplejeboliger. Nordstjernen er i tre etager.

Der var oprindelig plads til 20 beboere, men stedet har lige inddraget underetagen, så der nu er plads til 25 beboere. De oprindelige 20 boliger er et - rums boliger med eget badeværelse. De nye boliger i underetagen er to - rums boliger ligeledes med eget badeværelse.

Der er flere fællesfaciliteter, hvor beboerne kan samles til måltider og aktiviteter. Nordstjernen har eget produktionskøkken, hvor alle måltider tilberedes. Medarbejderne spiser med sammen med beboerne.

Nordstjernen har en støtteforening "Nordstjernens venner", der bidrager med sociale aktiviteter og tiltag for stedets beboere og områdets ældre i øvrigt.

### **4. Resume af anbefalinger/opmærksomhedspunkter fra sidste års tilsynsbesøg samt opfølgning på disse**

Det ses at der er arbejdet med flere af anbefalingerne fra sidste år, hvor der var tale om følgende anbefalinger:

At reglerne om magtanvendelse gennemgås i ledelses – og personalegruppen, så disse bliver kendte af alle. At iværksatte magtanvendelser indberettes jf. bekendtgørelsens § 9.

- Forstander oplyser, at medarbejderne er bekendt med lovgivningen omkring magtanvendelse.

At døgnrytmeplaner revideres hvert halve år. At samtykke altid indhentes forud for lægekontakt og at dette dokumenteres.

- Forstander oplyser at der har været og fortsat er meget fokus på dokumentationsdelen. Det er noget, der prioriteres højt både ledelsesmæssigt og fra medarbejdernes side.



**Uddybende oplysninger som rapportens konklusion er baseret på:**

**5. Organisatoriske forhold**

Den overordnede ledelse af friplejehjemmet Nordstjernen udgøres af en bestyrelse. Den daglige ledelse udgøres udover af forstander, af en stedfortræder for forstander samt af økonomien. Stedet pedel inddrages efter behov i forhold til drøftelser vedr. boligdelen.

**6. Beboertrivsel/tilfredshed**

Beboerne blev informeret om tilsynets formål, samt rammerne for afrapportering herunder, at denne foregår anonymt. Beboerne deltog aktivt i tilsynet.

De interviewede beboere var overordnet meget tilfredse med forholdene på plejecentret. Begge fortalte ordret, at de var "lykkelige over at kunne komme til at bo på Nordstjernen".

Begge beboere var tildelt en fast kontaktperson men fortalte, at der kom flere forskellige hjælpere i hjemmet uden at det gav anledning til problemer da alle var meget søde og flinke. Beboerne oplyste at de blev behandlet med respekt og udtrykte tilfredshed med omgangstonen på stedet. De blev talt pænt til. De fortalte at have indflydelse på deres egen hverdag og tilrettelæggelsen af denne. Begge oplevede at personalet tog sig tid til, at inddrage deres ressourcer i plejen.

Beboerne udtrykte begge stor tilfredshed deres egen bolig og med fællesfaciliteterne. De oplever at der er overensstemmelse mellem deres behov for hjælp og de leverede ydelser både i forhold til personlig pleje og praktisk bistand.

Beboerne fremhævede endvidere de aktivitetstilbud, der er på stedet og en af beboerne modtog desuden træning. Træningen foregår på et nærliggende træningscenter, hvorfor beboeren måtte transporteres med bus for, at kunne modtage træningen. Hos beboere, der f.eks. ikke er i stand til at blive transporteret, kan træningsindsatsen foregå på stedet, hvor terapeuterne fremmøder. Træningen kan ligeledes blive uddelegeret til, at blive varetaget af personalet på Nordstjernen.

Begge beboere udtrykte stor tilfredshed med maden og med den måde måltiderne foregår på. Rammerne omkring måltidet giver mulighed for socialt samvær og omgang med de øvrige beboere.

Ingen af de adspurgte beboere kunne påpege noget, de synes der skulle ændres på eller var utilfredse med. Som en af beboerne udtrykte det, så "er alt helt fantastisk".

**7. Den generelle faglige indsats**

I forbindelse med indflytning til Nordstjernen, sker der for de borgere der kommer fra Viborg Kommune, en visitering til personlig pleje og praktisk bistand. Den konkrete indsats fremgår efterfølgende ligeledes af den enkelte beboers døgnrytmeplan. Der er stor fleksibilitet i forhold til ydelsestidspunktet. Ønsker en beboer for eksempel bad om aftenen i stedet for om dagen, imødekommes dette.

Indsatsen hos den enkelte beboer planlægges fremadrettet af en medarbejder, der udarbejder lister hvor beboer, opgaver og de pågældende medarbejdere den enkelte dag fremgår. Det er afgørende for både medarbejdere og ledelsen, at alle medarbejdere kender alle beboere, hvorfor det er ud fra dette princip fordelingen foregår og ikke efter kontaktpersonprincippet.

Medarbejderne har stor fokus på inddragelse af beboernes egne ressourcer i indsatsen ligesom den enkelte beboers selvbestemmelse og medindflydelse er udgangspunktet i tilrettelæggelsen af pleje og omsorgen. Leder fortæller at begge dele er centrale faktorer i værdigrundlaget for Nordstjernen. Medarbejderne fortæller, at de imødekommer inddragelsen af beboernes egne ressourcer ved, at benytte sig af muligheden for, at gå til og fra beboeren mens vedkommende selv varetager nogle opgaver.

Der er skriftlige instrukser for ansvars-, kompetence- og opgavefordeling og instrukserne er kendte og tilgængelige for medarbejderne. Instrukserne har en fast plads i vagtstuen.

Reglerne om magtanvendelse overholdes, herunder registrering og indberetning, samt udarbejdelse af handleplaner. Medarbejderne fortæller at de er meget opmærksomme på reglerne da de har en beboer, hvor de ind imellem udfordres i varetagelsen af plejen og omsorgen hos den pågældende. Demenskoordinatoren er inddraget i problematikken og det er lykkedes medarbejderne, at finde socialpædagogiske tilgange der bevirker, at det ikke er nødvendigt at bruge magt i indsatsen.

Det er tilsynet indtryk, at der er gode aktivitetsmuligheder i tilbuddet. Udover de aktivitetstilbud medarbejderne og det kommunale aktivitetspersonale står for, har stedet en støtteforening "Nordstjernens venner", der bidrager med forskellige tiltag.

Der er sket lidt ændringer i forhold til beboersammensætningen i løbet af det seneste år da antallet af beboere med en psykiatrisk diagnose er stigende. Dette har ikke umiddelbart affødt behov for udvikling



af nye kompetencer hos medarbejderne da det har været muligt at inddrage hhv. demenskoordinator og ældrepsykiatrisk team i opgaveløsningen.

Der er fast procedure for håndteringen, herunder indberetning af utilsigtede hændelser. Forstander fortæller, at man er opmærksom på læringen af hændelserne.

Medarbejderne er introduceret til og anvender handleplaner i dokumentationen. Alle faggrupper bidrager og er medansvarlige for området. Det er stedfortræder forstander, der overordnet er ansvarlig for området.

Der afholdes løbende møder, hvor handleplaner og andre beboerrelaterede problematikker drøftes. Serviceniveauet på praktisk bistand er, på rengøringsområdet, højere på Nordstjernen end den kommunale kvalitetsstandard foreskriver. Beboerne i et – rumsboligerne får ugentlig rengøring. Hver anden uge tilbydes beboerne en lille rengøringspakke, der består af støvsugning og rengøring af badeværelse.

### 8. Medicinhåndtering

Medicinhåndteringen på tilbuddet foregår både via dosispakket medicin fra apoteket og medicin doseret i doseringsæsker af personalet.

Der forefindes generelle instrukser og procedurer for medicinhåndtering. De lovmæssige retningslinjer for medicinhåndtering og medicinadministration, herunder dosispakket medicin følges.

Gennemgang af hvorvidt medicinæsker og bokse er relevant mærket og om medicinskemaet er udfyldt efter gældende retningslinjer, er ikke indgået i dette tilsyn. Embedslægens tilsyn afspejler dette.

### 9. Beboernes økonomi

Medarbejderne har som udgangspunkt ingen administration med beboernes økonomi. Denne varetages via banken, værge eller af pårørende.

Medarbejdernes omgang med beboernes økonomi, omhandler administration af beboerne lomme penge. Forstander fortæller, at der er et pengeskab på kontoret, hvor to beboere har penge. Der er klare retningslinjer for håndtering af disse beboermidler.

Beboerne på Nordstjernen har mulighed for tilkøbsydelse. Der er ikke udarbejdet en decideret oversigt over hvilke ydelser, der kan være tale om, da man som udgangspunkt, vil være meget fleksibel i en eventuel opgaveløsning. Der har været en beboer, der f.eks. tilkøbte individuelle gåture. I øjeblikket benytter ingen beboere sig af muligheden.

Der er tale om tilkøb af en medarbejder til en fast timepris, som for nuværende lyder på kr. 325.

### 10. Dokumentation

Tilsynet gennemgik den samlede dokumentation hos to beboere. Derudover foretog tilsynet mindre stikprøver hos andre beboere.

Den ene af de to beboere har en myndighedsafgørelse på den indsats der leveres. Den anden beboer kommer fra en anden kommune.

Der foreligger en skriftlig opdateret døgnrytmeplan for de beboere hvor tilsynet gennemgik dokumentationen. Det vurderes at der kan gives en kvalificeret pleje ud fra døgnrytmeplanen da beboernes behov for pleje og omsorg meget velbeskrevet. Den daglige tilrettelæggelse af plejeopgaverne fremgår ligeledes af døgnrytmeplanerne. Det vurderes desuden at der er sammenhæng mellem plejeopgaverne og det aktuelle behov hos beboerne.

Der foreligger en skriftlig opdateret sundhedsfaglig status på de beboere, hvor tilsynet gennemgik dokumentationen. Der er handleplaner for alle relevante indsatsområder og det ses at handleplanerne bruges fremadrettet da de indeholder mål, handlinger og evalueringer. De eksisterende handleplaner er aktuelle og det vurderes, at der er sammenhæng mellem status, handleplaner og indsatsområder.

Tilbuddet har en fast rutine med henblik på at vurdere, om beboerne selv er i stand til, at varetage deres helbredsmæssige interesser. Det fremgår af den sundhedsfaglige status, om det er beboeren selv eller en pårørende/værge, der giver informeret samtykke til behandling. Tilsynet oplyst om, at der altid blev indhentet informeret samtykke til behandling.

Der er ved tilsynet observeret, at samtykkereglerne i de fleste tilfælde anvendes og dokumenteres.

### 11. Medarbejder og medarbejderforhold

Forstander oplyser at der i øjeblikket er 21 medarbejdere i den direkte pleje. Derudover er der otte faste afløsere der alle er uddannede. Siden sidste tilsyn har tilbuddet fået en sekretærfunktion på 20 timer om ugen.



Det er forstanders indtryk, at den nuværende medarbejdersammensætning tilgodeser behovet hos beboerne. Forstander og stedfortrædende forstander er begge uddannet sygeplejersker. Derudover er tre social – og sundhedsassistenter og resten af medarbejderne udgøres af social – og sundhedshjælpere. Antallet af fremmødte udgøres i dagvagt af seks faste medarbejdere. Derudover kommer elever og praktikanter. I aftenvagten fremmøder tre personer og nattevagten udgøres af en person.

Der er grundet udvidelsen af tilbuddet, lige ansat nye medarbejdere. Nyt personale (inkl. afløsere og vikarer) oplæres og introduceres i forhold til plejen og dokumentationsdelen. For at sikre ensartet introduktion, er der udarbejdet et introduktionsprogram.

De medarbejdere tilsynet interviewede, beskrev et rigtig godt arbejdsmiljø, der er præget af et meget godt kollegialt samvær og hjælpsomhed medarbejderne i mellem.

Der er stor fokus på det fysiske arbejdsmiljø i det alle medarbejdere, har gennemgået en forflytningsvejledning.

Medarbejderne oplever at få tilstrækkelig med formidling af information og beslutninger fra ledelsen. Denne foregår primært på de månedlige personalemøder. Der er ligeledes en "Sidste nyt bog", hvor der informeres om stort og småt. Denne bog er medarbejderne selv forpligtet til at orientere sig i. I vagtstuen forefindes to opslagstavler. En der omhandler relevant information vedr. beboerne og en anden til personalet. Her ophænges ligeledes relevant information og referater o. lign.. Medarbejderne oplyser at der generelt er et godt forhold medarbejdere og ledelsen i mellem og at ledelsens dør altid er åben.

Tilbuddet oplever desuden generelt et godt samarbejde med eksterne samarbejdspartnere. Det værende sig både de kommunale terapeuter, sygeplejersker og demenskonsulent samt den lokale praktiserende læge, som de fleste beboere er tilknyttet. I forbindelse med indflytningen er det aftalt, at den praktiserende læge foretager et sundhedstjek af beboeren med et forebyggende sigte.

Nordstjernen har ikke et formaliseret samarbejde med f.eks. et bruger /– pårørende råd. I forbindelse med indflytningen er der en tæt dialog, hvor de pårørende orienteres om, at de altid er velkomne til og opfordres til at henvende sig.

Der afholdes personalemøder hver måned af to timers varighed. På dagsordenen er både medarbejdertrivsel og der er forum for beboerrelaterede problematikker.

At tiltag i forhold til personalepleje oplyses det, at medarbejderne som noget nyt, har fået udvidet deres sygeforsikring. Omkostningerne for basisforsikringen er dækket af Nordstjernen, men da medarbejderne alle har ønsket, at forsikringen ligeledes skulle omfatte fysioterapi og kiropraktik, er der fremadrettet en egen betaling på kr. 300 årligt.

### **Faglig udvikling**

Medarbejderne er introduceret til og anvender handleplaner i dokumentationen. Alle faggrupper er medansvarlige for området.

Der arbejdes i stort omfang med kontinuerlig opgaveglidning og uddelegering af de sygeplejefaglige opgaver. Der er fokus på området og der arbejdes meget bevidst med uddelegeringen for at mindske sårbarheden i plejen hos beboerne, hvis der ikke er en social – og sundhedsassistent eller sygeplejerske i vagt. Der er udarbejdet skemaer over, hvilke opgaver den enkelte medarbejder må varetage hos hvilke beboere. Medarbejderen oplever, at få den nødvendige oplæring til at varetage opgaverne hos beboerne.

Medarbejderne oplever, at der er rammer og muligheder for intern videndeling. I forbindelse med hvert vagtskifte, er der et overlap på 15 minutter, hvor medarbejderne har mulighed og rammen til, at drøfte eventuelle problematikker. Medarbejderne fortæller at videndeling og udvikling ligeledes foregår på personalemøderne.

Desuden fortæller medarbejderne at der er rammer og mulighed for faglig udvikling i forhold til kursus og efteruddannelse.

Forstander fortæller at hun skal i gang med en ny runde MUS samtale. Medarbejderen oplyser at det formentlig er omkring et år siden, de sidst har været inviteret til MUS samtale.

### **12. Tilbudsportalen**

Friplejehjemmet Nordstjernen er at finde på Tilbudsportalen. Oplysningerne på Tilbudsportalen er opdaterede og svarer overnes med til de faktiske forhold om tilbuddet.

### **13. Fysiske rammer**

Der er adgang til udendørsfaciliteter (have og terrasser) og disse vurderes værende handicapvenlige.

Uanmeldt tilsynsrapport 2012  
Friplejehjemmet Nordstjernen  
Borrisvej 2, Sparkær  
8800 Viborg

---



**VIBORG**  
KOMMUNE

Der er indkøbsmuligheder i nærmiljøet og adgang til offentlige transportmidler.

Der er i de fælles indendørsarealer for beboerne flere opholds arealer, som giver mulighed for at samles til aktiviteter, spisning mm.. Til fællesarealerne hører hyggelig dagligstue og spisestue. Der er endvidere fire store terrasser.

Der er i de fysiske rammer taget hensyn til beboere med særlige behov, herunder gangbesværede. De fysiske rammer vurderes generelt, at være egnede i forhold til målgruppen.

Siden sidste tilsyn, er de små nicher på hver etage, blev renoveret og fremstår i dag meget indbydende og er indretningsmæssigt inspireret efter forskellige årtier.

Der forefindes i fællesarealerne for medarbejderne rum, hvor der er mulighed for at afholde møder.

Der er mulighed for håndhygiejne, tilgængelighed af flydende sæbe, engangshåndklæder, håndsprit mm. Rengøringsstandard af fællesarealerne vurderes at være tilfredsstillende.



**Metode og baggrund for det kommunale uanmeldte tilsyn på Ældreområdet:**

Som led i tilsynsforpligtelsen efter servicelovens § 151, stk. 2 skal kommunalbestyrelsen hvert år foretage mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg i plejehjem eller lignende boliger.

Da tilsynet er uanmeldt, har plejecentret og de udvalgte beboere ikke har kendskab til datoen for tilsynet. På baggrund af gældende lovgivning, Viborg kommunes kvalitetsstandard og centralt udstukne retningslinjer er der udarbejdet skabeloner til brug ved tilsynsbesøgene. Disse anvendes som ramme til udarbejdelse af tilsynsrapporten. Målet er at synliggøre og sikre en ensartet tilbagemelding til plejecentrene.

Formålet med det uanmeldte besøg fremgår af Socialministeriets vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område.

- At opgaverne indenfor pleje og praktisk hjælp samt aktivitet og træning løses bedst muligt og i overensstemmelse med Viborg kommunes vedtagne kvalitetsstandard.
- At bestemmelser i Lov om Social service om afgørelser, beskrivelse af tildelte ydelser, handlingsplaner og tilrettelæggelse og levering af hjælpen opfyldes samt at understøtte, at der på plejecentrene arbejdes målrettet ud fra given lovgivning.
- At sikre, at der er fokus på Sundhedsloven og Lov om Social service, herunder specielt kapitel 24 om magtanvendelse.
- At der på det enkelte plejecenter ud fra besøgets indhold, bliver diskuteret mulige løsninger af opgaver og problemstillinger.

Ved tilsynsbesøget blev der foretaget et dialogbaseret interview med ledelsen, medarbejdere og et udvalgt antal beboere i forhold til stedets størrelse. Desuden blev tilsynsførende vist rundt i fælleslokalerne og interviewene med beboerne foregik i deres boliger.

Samtlige interviewede blev informeret om tilsynets formål samt om rammerne for afrapportering, herunder at afrapportering foregik anonymt for beboerne og medarbejdernes vedkommende.

Under tilsynet, bevæger de tilsynsførende sig frit omkring på plejecentret uden ledsagelse, med det formål at opnå et generelt indtryk af stedet og gældende praksis.

Derudover gennemgås relevant dokumentation via stikprøver.