



Tilsynsrapport Silkeborg Kommune

Sundhed og omsorg
Kjellerup Fripleshjem

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 plejecentret.

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

Navn og adresse: Kjellerup Friplejehjem, Fuglemosevej 1F, 8620 Kjellerup

Forstander: Charlotte Palm

Antal boliger: 36 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 30. april 2024, kl. 08.00 - 13.45

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Souschef
- Fire medarbejdere
- Fire borgere
- To pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer, hvortil tilsynet talte med øvrige borgere og medarbejdere. Tilsynet blev afrundet med souschefen, der fik en tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige anbefalinger.

Tilsynsførende:

Senior manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med souschefen, som oplyser, at forstander på tilsynsdagen holder ferie. Efter en kortere forudgående konstituering er både leder og souschefen tiltrådt deres stillinger pr. første marts, og souschefen oplyser, at både hun og forstanderen tidligere, igennem flere år, har været ansat som henholdsvis afdelingssygeplejerske og social- og sundhedsassistent på friplejehjemmet, hvorfor begge har et godt kendskab til borgere, pårørende og medarbejdere.

Af aktuelle indsatser redegør souschefen for et udarbejdet fagligt årshjul, som er under implementering i de to afdelinger, ligesom ledelsen, som opfølgning på trivselsmålingen, har indkaldt medarbejderne til trivselsmøder med henblik på yderligere udvikling af den eksisterende høje trivsel. Derudover er ledelsen, ifølge souschefen, ved at finde fodfæste igennem opfølgning på administrative og ledelsesmæssige opgaver, hvilket sammen med udviklingsprojekter, også i den kommende tid vil optage den nye ledelse.

Souschefen beskriver et velfungerende friplejehjem, som er tilknyttet Danske diakonhjem, hvortil der aktuelt er venteliste for nye borgere. Friplejehjemmet udvælger selv nye borgere fra ventelisten ved ledige boliger, hvilket, ifølge souschefen, gøres med afsæt i at sikre en velfungerende samlet borgergruppe og ud fra borgere på ventelistens behov. Souschefen oplyser om en stabil og engageret medarbejdergruppe, der til fulde efterlever Danske diakonhjems værdier, som bygger på fællesskab, livskvalitet og hjemlighed for borgerne.

Ingen stillinger er i opslag, men ledelsen har netop modtaget en opsigelse i nattevagten, hvortil stillingen inden længe bliver slået op. Sygefraværet, som normalt er meget lavt, er aktuelt lidt stigende, hvilket, ifølge souschefen, skyldes årstidsbestemte infektioner og to langtidssygemeldte medarbejdere, hvoraf en er arbejdsrelateret. Fraværet dækkes af friplejehjemmets eget afløserkorps, de faste medarbejdere, ligesom en ufaglært medarbejder er ansat i et kortere vikariat.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Silkeborg Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Kjellerup Fripleshjem. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Kjellerup Fripleshjem er et meget velfungerende friplejehjem, hvor engagerede medarbejdere og ledelse sikrer trivsel for borgerne med fokus på fællesskab, livskvalitet og hjemlighed, som udgør friplejehjemets værdigrundlag. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens, medarbejdernes samt de mange frivilliges og Venneforeningens fokus på, at hverdagslivet tilrettelægges på borgernes præmisser og ud fra den enkelte borgers livshistorie.

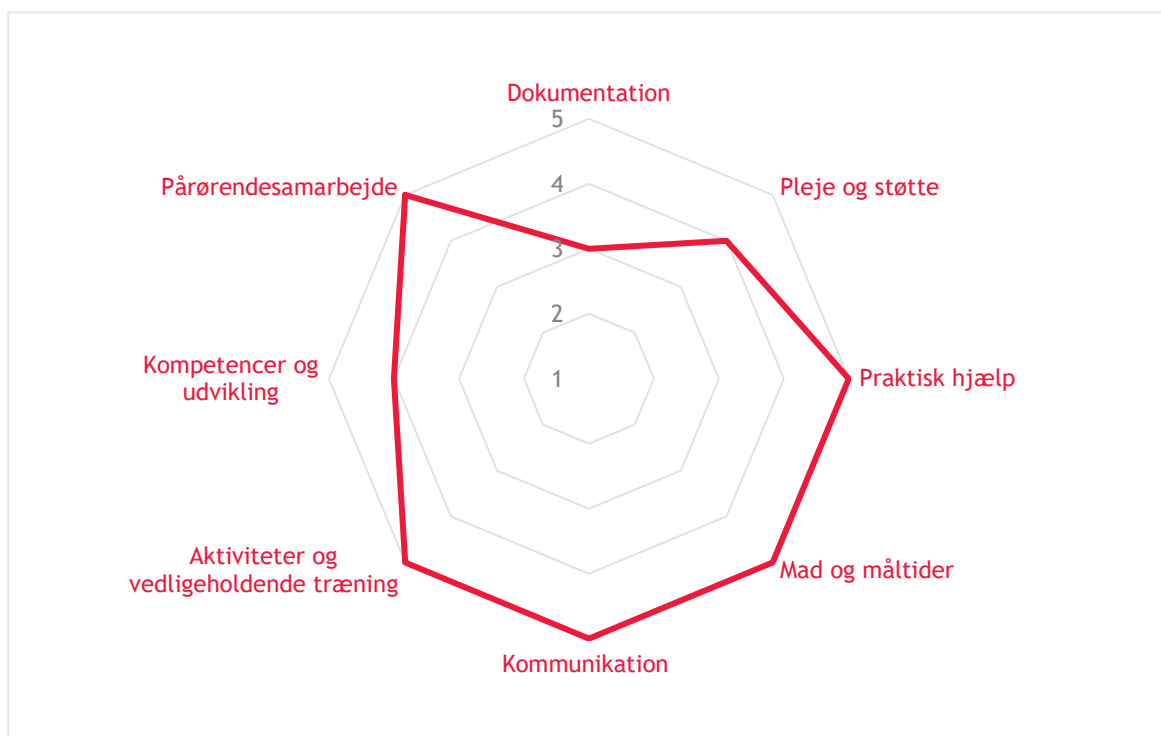
Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet lever op til Silkeborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med et rehabiliterende, sundhedsfremmende og forebyggende sigte, som medarbejderne kan redegøre for. Tilsynet har afdækket mangler i relation til dokumentationen og opfølgning på faglige indsatser, som, ifølge tilsynet, udgør udviklingsområder ift. implementering af systematiske arbejdsgange og metoder, herunder triage.

Tilsynet har givet anledning til fem anbefalinger inden for dokumentationen, kerneydelsen samt kompetencer og udvikling, hvortil den ene anbefaling vedrørende dokumentationen er udfoldet i seks underpunkter. Det er tilsynets vurdering, at anbefalingerne kan indfries ved en målrettet og vedvarende ledelsesmæssig indsats.

2.2 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.



2.3 Vurdering i forhold til temaer

2.3.1 Dokumentation

Score: 3

Vurdering:

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

Dokumentationen er for tre borgere gennemgået sammen med souschefen, en sygeplejerske og en social- og sundhedsassistent. Opfølgning og revidering af dokumentationen sker, ifølge souschefen, ved ændringer i borgernes habituelle tilstand, ligesom opfølgning på den sundhedsfaglige dokumentation planlægges i borgernes Nexus-kalender til ajourføring hver måned. Medarbejderne beskriver deres ansvar og roller i arbejdet med dokumentationen, som understøtter kvaliteten og kontinuiteten i daglig praksis igennem planlægning af ydelser på kørelister og observationsnotater. Dokumentationen fungerer, ifølge medarbejderne, som et aktivt redskab for hverdagens praksis, hvortil undervisning ved souschefen tilbydes ved behov. Friplejehjemmet anvender ikke "En bog - et svar", og medarbejderne har ikke kendskab til den kommunale arbejdsgangsbeskrivelse.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt. Dog bemærker tilsynet variation i måden, hvorpå dokumentationen på de to afdelinger opdateres, ligesom der ved nye borgere ikke er tydelige aftaler om, hvornår den samlede dokumentation skal være ajourført.

Generelle oplysninger er, fraset ved nyindflyttede borgere, ajourført med beskrivelser af vaner, mestringsevne, ressourcer og livshistorier. Funktionsevnetilstande mangler ajourføring ved en nyindflyttet borger, men de fremstår ellers opdaterede med fyldestgørende beskrivelser af borgernes aktuelle funktionsniveau. Ifølge souschefen oprettes funktionsevnetilstande af souschefen og forstander ved indflytning, hvorefter medarbejderne efterfølgende opdaterer ved forandringer.

Handleanvisninger på pleje og omsorg foreligger for alle tre vagtlag, og er, fraset en borgers hjælp til personlig pleje og bad, opdaterede med beskrivelser af indsatsen, pædagogisk tilgang og særlige opmærksomhedsområder.

Den sundhedsfaglige dokumentation, herunder helbredsoplysninger og helbredstilstande, er opdaterede usystematisk for de to afdelinger, hvortil flere mangler opdatering, jf. aktuelle faglige indsatser ved borgerne. Helbredstilstande er opdaterede ift. aktuelle og potentielle problemstillinger og med behandlingsansvarlig læge, og helbredsoplysninger er i et tilfælde opdateret, jf. FMK og borgeroplyste helbredsproblemer, hvorimod to andre mangler ajourføring. Handleanvisninger på sundhedsfaglige indsatser foreligger ikke konsekvent eller mangler opdatering, fx ift. medicindispensering og -administration, vægtmåling og øjendråber. Sundhedsfaglige ydelser er planlagt i borgernes Nexuskalender.

Til grund for vurderingen tillægges det desuden betydning, at observationsnotater ikke konsekvent er relaterede til relevante tilstande, ligesom der i flere tilfælde mangler dokumentation for opfølgning på faglige indsatser.

Dokumentationen er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog.

2.3.2 Pleje og støtte

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker meget stor tilfredshed med den hjælp, de modtager. Medarbejderne be-

skrives af både borgere og pårørende, som helt fantastiske, hjælpsomme og meget kompetente. En borger oplyser at have modtaget hurtig og effektiv hjælp til borgerens hudproblemer, men borgeren efterspørger opfølgning på de igangsatte øreskylninger, som, ifølge borgeren, lader vente på sig. En anden borger og dennes ægtefælle beskriver en god indflytning, grundet medarbejdernes opmærksomme måde at være på, hvortil det særligt bemærkes, at medarbejderne er meget opsøgende, og at de opfordrer dem til at anvende deres nødkald ved det mindste behov, hvilket, ifølge ægteparret, giver stor trykthed.

Friplejehjemmet arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, hvilket sker igennem kontaktpersonordning og et godt borgerkendskab, grundet medarbejdernes primære tilknytning til en afdeling og løbende mundtlige overlevering til kollegaer. Medarbejderne møder samlet ind sammen med ledelsen inden de fordeler sig i respektive afdelinger, hvortil dagens opgaver er fordelt af medarbejderne i fællesskab dagen forinden med afsæt i plejetyngde, kontinuitet, kompetencer og relationer. Medarbejderne kan med eksempler beskrive, hvordan borgerne imødekommes på dagen, fx sover nogle borgere længe, mens andre tilbydes at komme tidligt op ud fra den enkelte borgers ønsker og vaner, hvilket, ifølge medarbejderne, er et gennemgående hensyn, der tages til borgerne, uanset tidspunktet på døgnet. Dertil beskriver medarbejderne deres fokus på, at friplejehjemmet er borgernes hjem, hvorfor medarbejderne tilpasser sig borgernes behov, fx igennem sceneskift og at bytte medarbejder, såfremt en borger har en bedre relation med en anden kollega.

Faglige indsatser følger medarbejderne op igennem planlægning af ydelser i borgernes Nexuskalender, ligesom triage af borgerne dagligt over middag på "VIP-møder" gennemgås. Tilsynet bemærker dog, at medarbejderne ikke tydeligt kan redegøre for metodens anvendelse, fx ift., hvornår en borger skal triages gul eller rød, hvilket er drøftet med souschefen som et kommende udviklingsområde. Medarbejderne kan redegøre for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx i relation til hudpleje, væskeindtag og mobilisering.

Pleje og omsorg leveres med et rehabiliterende sigte, og medarbejderne har fokus på at understøtte borgernes ressourcer i dagligdagens opgaver, hvortil borgerne motiveres i det omfang, deres overskud rækker. Friplejehjemmets fysioterapeut inddrages til faglig sparring og vedrørende hjælpemidler, og den helhedsorienterede indsats understøttes af fastlagte månedlige stuegangsbesøg ved den tilknyttede huslæge og et vel fungerende samarbejde med de fire sygeplejersker, som to og to er tilknyttede hver deres afdeling, og som ligeledes indgår i plejen.

Borgerne ses velsoignerede, svarende til egne ønsker og vaner, og tilsynet observerer, at borgerne er hjulpet med kompressionsstrømper, neglelak og nødkald. Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at tilsynet i dokumentationen ikke kan få et tydeligt overblik over opfølgning på faglige indsatser, herunder en borgers øreskylning og en anden borgers opfølgning ved omsorgstandplejen.

2.3.3 Praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever, at rengøring og øvrig praktisk støtte, såsom tøjvask og fjernelse af affald, udføres fleksibelt og meget tilfredsstillende af opmærksomme medarbejdere. Det er borgernes oplevelse, at medarbejdere løser opgaverne kompetent og effektivt, og at de har et godt blik for at efterlade borgernes boliger ryddelige og rengjorte efter besøg, ligesom borgernes ønsker om medinddragelse respekteres.

Medarbejderne beskriver, at rengøringen varetages af fastansatte rengøringsmedarbejdere, hvortil øvrige medarbejdere varetager den daglige oprydning og tøjvask. Ifølge

medarbejderne motiveres borgerne til medinddragelse i løsningen af praktiske opgaver, fx ved at hjælpe med at lægge tøj sammen eller oprydning, hvilket nogle borgere, ifølge medarbejderne, gerne vil, mens andre nyder, at medarbejderne gør det for dem.

Medarbejderne kan med eksempler redegøre for hygiejniske indsatser og principper, som indgår i levering af praktiske opgaver, fx ift. tøjvask af større emner, såsom dyner og puder, som vaskes i friplejehjemmets fælles vaskemaskine.

Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgernes boliger og på fællesarealer, og tilsynet observerer rengjorte hjælpemidler, hvortil souschefen oplyser, at indsatsen fast varetages af borgernes kontaktpersoner.

2.3.4 Mad og måltider

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne beskriver maden som helt fantastisk og særdeles velsmagende. Særligt fremhæves måltiderne, som, ifølge borgerne, oftest indtages i fællesskab med medborgere og medarbejdere, som forud for måltidet altid har dækket bordene med servietter, friske blomster, duge og lys, hvilket borgerne sætter utrolig stor pris på. Borgerne roser fællesskabet omkring måltiderne, og en borger tilkendegiver, at fællesspisningen med hygge og socialt samvær er en af dagens højdepunkter.

Medarbejderne kan kompetent redegøre for deres overvejelser omkring måltidets betydning for borgerne, hvortil faste pladser, et roligt miljø og pænt dækkede borde samt fællessang indgår i rammerne for "det gode måltid". Kulturen på friplejehjemmet er kendetegnet ved, at samtlige medarbejdere, herunder administrativt personale og ledelsen, spiser deres frokost i fællesskabet omkring den varme mad, hvortil alle er ansvarlige for den gode stemning igennem aktiv deltagelse og en ligelig fordeling imellem bordene, hvor borgerne sidder. Ifølge medarbejderne afsluttes samtlige måltider med fællessang, hvor dagens sang bestemmes af enten borgerne eller medarbejderne.

Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan ernæringsassistenter, ansat i friplejehjemmets eget køkken, står til rådighed for faglig sparring, ligesom sygeplejersker inddrages ved behov eller ved afvigelser i borgernes habituelle vægt, som følges op med individuelt tilpassede vægtmålinger. I samarbejde med borgerens egen læge vurderes det, om fastlagte vægtmålinger er relevante for den enkelte borger, og ved behov for dysfagi-screening involveres ergoterapeut, ligesom køkkenet tilbereder mellemmåltider eller særkost til borgere med behov herfor.

Tilsynet deltager i dagens frokost, hvortil der er stor tilslutning fra både borgerne og medarbejderne, der indgår i små afdæmpede og humoristiske dialoger, imens den veltilberedte mad indtages. Tilsynet observerer et meget tillidsfuldt og afslappet miljø, hvor flere af borgerne udviser stor nysgerrighed over for tilsynet, og lystigt fortæller om, hvor skønt et sted det er, ligesom maden og måltiderne roses højt. Tilsynet bemærker desuden positivt, at maden serveres i små skåle og på fade, samt at der er saftvand i kander, så borgerne selv kan betjene sig, så det kan vedligeholde deres funktionsniveau.

Borgernes vægtmålinger er relevant fulgt op i dokumentationen, ligesom tilsynet i et tilfælde ser en ajourført beskrivelse om en indgået aftale med en borgers egen læge om, at der ikke foretages vægtmålinger.

2.3.5 Kommunikation

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever at blive mødt med anerkendelse og respekt, og borgerne tilkendegiver medinddragelse i alle væsentlige beslutninger, ligesom de ydes relevant støtte i det omfang, de har behov herfor. Borgere og pårørende oplever lydhøre medarbejdere, som altid er yderst omsorgsfulde og betænksomme, og omgangstonen beskrives som ligeværdig og kærlig. En borger fremhæver medarbejdernes smilende og imødekommende tilgang, imens en anden borger anerkender muligheden for et knus på dage med behov for tryghed.

Medarbejderne redegør for deres opmærksomhed på at anvende en anerkendende og respektfuld kommunikation, og at møde borgerne individuelt og altid med en positiv tilgang og med forståelse for, at de arbejder i borgernes hjem. Medarbejderne kan med eksempler beskrive, hvordan de tilpasser deres jargon og tilgang til borgernes dagsform, livsstil og behov på dagen, ligesom viden, fra besøget inden indflytning samt borgernes livshistorier, indgår som samtaleemner og i relationsdannelsen.

Medarbejderne har ikke oplevet brud på omgangstonen, og forebyggelse af omsorgstræthed er, ifølge både souschefen og medarbejderne, et stort fokusområde, hvortil det altid er muligt at sige fra over for en opgave, såfremt overskuddet mangler på dagen. Medarbejderne anerkender ledelsen for deres opbakning i dagligdagen og ved svære samtaler med borgere og pårørende, som ledelsen overtager, såfremt det vurderes relevant. Nye medarbejdere introduceres til omgangstonen, friplejehjemmets værdisæt og borgernes individuelle hensyn inden selvstændigt arbejde, og de faste medarbejdere beskriver deres fokus på at være gode rollemodeller og konsekvent at efterleve en værdig tilgang over for borgerne.

Tilsynet observerer på begge afdelinger, at medarbejderne anvender en rolig, ligeværdig og respektfuld kommunikation og adfærd over for borgerne og i omtalen af borgerne, ligesom den indbyrdes kollegiale kommunikation er konstruktiv og professionel.

2.3.6 Aktiviteter og vedligeholdende træning

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 gives mulighed for indflydelse og selvbestemmelse i forhold til aktiviteter og daglig træning samt bevægelse, som, ifølge borgerne, både foregår udenfor og inden for på friplejehjemmet. Borgerne udtrykker tilfredshed med udbuddet af aktiviteter, som de beskriver som meget varierende, til stor glæde for de fleste borgere. En borger oplyser og fremviser beskrivelse af træningsøvelser, som borgeren dagligt gennemfører med hjælp fra medarbejderne, ligesom borgeren aktivt deltager i fysioterapeutens ugentlige gymnastikseance. Andre borgere nyder sang og musik, og en borger ser frem til at kunne bruge det grønne udeområde og altanen, som er fint pyntet med forårsblomster.

Medarbejderne redegør for, at borgerne sikres et aktivt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvortil en udarbejdet månedlig aktivitetskalender giver overblik over dagens aktivitet, som i hverdagen tilbydes dagligt. Af aktiviteter nævnes blandt andet banko, gudstjeneste, busture samt gymnastik og fællessang, hvortil medarbejderne er ansvarlige for, at borgerne kommer af sted til tiden, ligesom en medarbejder fra hver afdeling fast deltager for at understøtte borgere med behov for tryghed. I weekenden arrangeres der ofte søndagsmatiné, hvortil frivillige står for musik og sang. En fredag i hver måned afholdes "festlig fredag", som er arrangeret af Venneforeningen, hvortil borgernes pårørende og borgere fra lokalområdet inviteres med til fællesspisning og livemusik til

stor glæde for alle. Ifølge souschefen og medarbejderne er opbakningen stor, og arrangementet bibringer stor glæde både på friplejehjemmet og i lokalområdet. Souschefen og medarbejderne anerkender meget de aktive frivillige og Venneforeningen, som i høj grad understøtter, og sikrer et velfungerende og aktivt hverdagsliv på friplejehjemmet. Tilsynet observerer under tilsynet, at der i relation til dagens aktivitet, som er spil i afdelingerne, er gjort klar med curling, som en borger ser meget frem til at spille med en medarbejder.

2.3.7 Kompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

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

Souschefen beskriver en dedikeret og kompetent medarbejdergruppe, fordelt mellem fire sygeplejersker, fem social- og sundhedsassistenter, to sygehjælpere, social- og sundhedshjælpere og en fysioterapeut. Dertil har friplejehjemmet et kompetent afløserkorps, bestående af ufaglærte medarbejdere under uddannelse inden for faget, der alle er godt introducerede til arbejds gange og borgerne. Eksterne vikarer anvendes ikke, og grundrulleplanen dækkes af faglærte medarbejdere, der arbejder henholdsvis dag, aften og nat. Der er en social- og sundhedsassistent eller sygeplejefaglig dækning i stort set alle aftenvagter, og ved behov for faglig sparring kan kommunens sygeplejersker kontaktes.

Souschefen beskriver, at samtlige af de faste medarbejdere har gennemført Danske Diakonhjemms grunduddannelse "Ånd og Rødder". Dertil har medarbejdergruppen modtaget undervisning ved ekstern konsulent i Personcentreret omsorg, som der, ifølge souschefen, skal arbejdes videre med i indeværende år sammen med det nyligt implementerede årshjul. Derudover har ledelsen til hensigt at sikre rammerne for vidensdeling og faglig sparring igennem tværfaglige møder, såsom månedlige personalemøder med borgergennemgang ud fra Tom Kitwoods teori og fire årlige sundhedsfaglige møder for social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker.

Nye medarbejdere og afløsere oplæres efter et fast introduktionsprogram, som er tilpasset om medarbejderen er afløser eller faguddannet, hvortil nye medarbejdere tilknyttes en mentor, og deltager på faste følgedage og med løbende ledelsesopfølgninger ift. efterlevelse af værdier og den første tid som ansat på friplejehjemmet. Arbejds miljøet beskrives af souschefen som velfungerende, hvortil tilsynet oplyses om en igangværende indsats med fokus på medarbejderne personlighedstyper, som er kortlagt metodisk ud fra et ennagram, og som skal bruges til at styrke samarbejdet mellem medarbejderne.

Medarbejderne oplever sig kompetente til opgaverne, og de tilkendegiver gode muligheder for løbende kompetenceudvikling og undervisning i relevante emner, fx har udvalgte medarbejdere gennemført undervisning i den sidste tid på hospice i Skive, mens ressourcepersoner sikrer vidensdeling i fx inkontinens og forflytning. Medarbejderne fremhæver et velfungerende fagligt samarbejde omkring borgerne, hvor personlige og faglige kompetencer sættes i spil, ligesom relevante eksterne samarbejdspartnere, såsom demenskoordinator, inddrages ved behov. Medarbejderne oplever relevante rammer for vidensdeling omkring borgerne, og særligt fremhæves personalemøderne med borgergennemgang ud fra en fastlagt struktur, hvortil ændringer i den planlagte tidsramme dog opleves forskelligt af medarbejderne.

Medarbejderne beskriver meget kompetente afløsere, der leverer opgaver af høj kvalitet, hvortil medarbejderne redegør for deres opmærksomhed på, at afløsere og elever ikke varetager opgaver ved borgere med komplekse problemstillinger og opgaver, der ligger ud over deres kompetenceområde. Medarbejderne anerkender ledelsen for at sikre tilstrækkeligt med faglærte medarbejdere i vagtplanlægningen, så der altid er

overskud til at følge op på afløsernes arbejde samt at sikre dem den nødvendige faglige sparring.

Medarbejderne beskriver et generelt meget velfungerende samarbejde, men de reflekterer under samtalen samtidigt over, at det kan være svært at give og modtage konstruktiv kollegial feedback, selv ved mindre uoverensstemmelser, hvilket medarbejderne ønsker hjælp til, hvortil de oplyser ikke at have drøftet dette med ledelsen. Medarbejderudsagn er videregivet til souschefen. Tilsynet observerer fagligt reflekterede medarbejdere, der, fraset vedrørende dokumentationen og triage, kan redegøre for anvendte metoder og faglige tilgange, herunder Personcentreret omsorg.

2.3.8 Pårørendesamarbejde

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne tilkendegiver, at deres pårørende er velkomne på friplejehjemmet, og borgerne oplever et godt samarbejde mellem medarbejderne og deres pårørende. En borger oplever det trygt, at borgerens kontaktperson løbende holder borgerens pårørende informerede om relevante ting. De to pårørende, som tilsynet taler med, beskriver et velfungerende samarbejde med medarbejderne, der fremhæves for at overholde aftaler samt at holde et højt informationsniveau. En pårørende fremhæver en episode med en sygeplejerske, der blev ved borger efter arbejdstid ifm. borgerens indlæggelse for at sikre kontinuitet og tryghed for borgeren og de pårørende. Derudover tilkendegiver de pårørende altid at blive mødt af opmærksomme og meget imødekommende medarbejdere, som gerne tager sig tid til en lille snak, ligesom de pårørende oplever at få kompetent svar på deres spørgsmål ved henvendelser. En pårørende fremhæver muligheden for deltagelse i "festlig fredag," imens en anden pårørende anerkender friplejehjemets fejring af årets højtider, hvor de pårørende kan deltage.

Souschefen oplyser, at der ikke aktuelt er et bruger-pårørenderåd, men at mange pårørende er tilknyttede den aktive Venneforening, som indgår i og hjælper til i hverdagslivet og ved arrangementer. Ledelsen prioriterer løbende kontakt med borgernes pårørende, som fx henvender sig til ledelsen ved behov for drøftelser om stort og småt, ligesom ledelsen prioriterer synlighed på fællesarealer og igennem deltagelse i fællesspisning og arrangementer. Ifølge souschefen har der ikke været klager i ledelsen tid, og souschefen er heller ikke bekendt med tidligere klager. Henvendelser følges altid op igennem dialog og gensidig forventningsafstemning, hvilket, ifølge souschefen, i langt de fleste tilfælde er dækkende for pårørendes behov.

Medarbejderne beskriver med eksempler, hvordan de imødekommer borgernes pårørende med en venlig hilsen, når de kommer på besøg, ligesom kontaktpersonerne har aftalt kommunikationsform med de pårørende, fx igennem sms, mail, telefonopkald, imens andre anvender en lille notesbog som kommunikationsform.

Medarbejderne oplyser, at kontakten og tilliden til pårørende etableres allerede inden borgeren flytter ind, da borgerens kontaktperson eller kontaktpersoner besøger borgeren inden indflytning, hvortil pårørende opfordres til deltagelse. Cirka fire uger efter indflytning inviteres borgeren og eventuelle pårørende til indflytningssamtale med opfølgning på den første tid, ligesom årlige opfølgninger tilbydes, hvilket pårørende, ifølge souschefen, dog kun i varierende omfang har behov for.

2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen at implementere ensrettede retningslinjer for dokumentationsområdet på tværs af de to afdelinger, herunder opdatering af nyindflyttede borgeres journaler og sikre, at medarbejderne efterlever retningslinjerne i praksis.
2. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere en målrettet og vedvarende indsats på dokumentationsområdet, så en opdateret dokumentation sikres inden for følgende områder:
 - At generelle oplysninger ajourføres med beskrivelser af borgernes helhedssituation, herunder mestringssevne, ressourcer og livshistorier, jf. aftalt tidsfrist efter indflytning.
 - At funktionsevnetilstande opdateres, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.
 - At handleanvisninger på pleje- og omsorgsydelser udfoldes med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for hjælp, herunder tydelig beskrivelse af hjælpen til bad.
 - At den sundhedsfaglige dokumentation, herunder helbredsoplysninger og helbredstilstande, opdateres, jf. gældende krav på området.
 - At handleanvisninger på sundhedsfaglige indsatser konsekvent oprettes med fyldestgørende beskrivelser af den konkrete indsats, og at der løbende ajourføres.
 - At observationsnotater relateres til relevante tilstande med henblik på at sikre systematisk opfølgning på faglige indsatser.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen at udarbejde arbejdsgangsbeskrivelser for anvendelsen af triage og at sikre, at medarbejderne kender til og anvender metoden systematisk på tværs af de to afdelinger.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre levering af planlagte faglige indsatser samt løbende evaluering af igangsatte faglige indsatser.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på medarbejdernes udsagn om hjælp til at give og modtage konstruktiv kollegial feedback.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Silkeborg 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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.