



Tilsynsrapport Silkeborg Kommune

Sundhed og omsorg
Voel Fripleshjem

Uanmeldt tilsyn
September 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

Navn og adresse: Voel Friplejehjem, Thorupgårdsvej 22, 8600 Silkeborg

Leder: Lone Toftegaard Lei

Antal boliger: 24 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 2. september 2024, kl. 08.15 - 13.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Sygeplejerske
- To medarbejdere
- Tre borgere
- To pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder og sygeplejerske, som fik en tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Manager Line Anker Hansen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og afvikles med Friplejehjemmets ene sygeplejerske, der oplyser, at leder aktuelt afholder ferie. Leder orienteres om tilsynets tilstedeværelse, og indgår telefonisk i både udfoldelsen af aktuelle vilkår og afrunding.

Sygeplejerske og leder oplyser om et velfungerende Friplejehjem, som blev etableret for tre år siden, og hvor det ledelsesmæssige fokus er rettet mod den borgeroplevede samt faglige kvalitet i kerneydelsen gennem et løbende arbejde med udviklings- og forbedringsinitiativer. Friplejehjemmet udvider aktuelt med yderligere seks boliger, som forventes klar omkring årsskiftet, hvortil sygeplejerske oplyser om et godt ry samt lang ventetid og hyppige henvendelser fra borgere, der ønsker at bo på Friplejehjemmet.

Af fokusområder fremhæves et igangværende arbejde med at ensrette strukturer og arbejdsgange vedrørende medicinopbevaring, hvortil nye bokse er indkøbt for at sikre særskilt opbevaring af pn medicin. Derudover arbejder leder og sygeplejerske med dokumentation af kompetencer vedrørende uddelegerede SUL-ydelser, som aktuelt synliggøres i kompetencemappe, hvor leder har været i tæt kontakt med Silkeborg Kommune ift. inspiration til delegeringsskema.

Et vedvarende arbejde med dokumentationen beskrives af sygeplejersken, som dertil oplyser om en igangværende proces med ajourføring af samtlige borgerjournaler med særligt fokus på tilstande. Dertil er lokale arbejdsgangsbeskrivelser udarbejdede af sygeplejersken ift. borgere med diabetes, trænings- og ernæringsindsatser samt cirkulationsproblemer, som i praksis skal tydeliggøre særlige opmærksomheder ifm. journalføring, fx ift. afklaring af interval for blodsukker- og blodtryksmåling.

Medarbejdersituationen beskrives af leder såvel som sygeplejerske som præget af stabilitet og minimal udskiftning i medarbejdergruppen. Sygefraværet er, ifølge sygeplejerske, meget lavt, og der er ingen langtidssygemeldte medarbejdere.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Silkeborg Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Voel 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 Voel Fripleshjem er et meget velfungerende Fripleshjem, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgere såvel som pårørende. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på at sikre et indholdsrigt og meningsfuldt hverdagsliv på borgernes præmisser i tæt samarbejde med Fripleshjemmets aktivitetsmedarbejder, frivillige og bestyrelse.

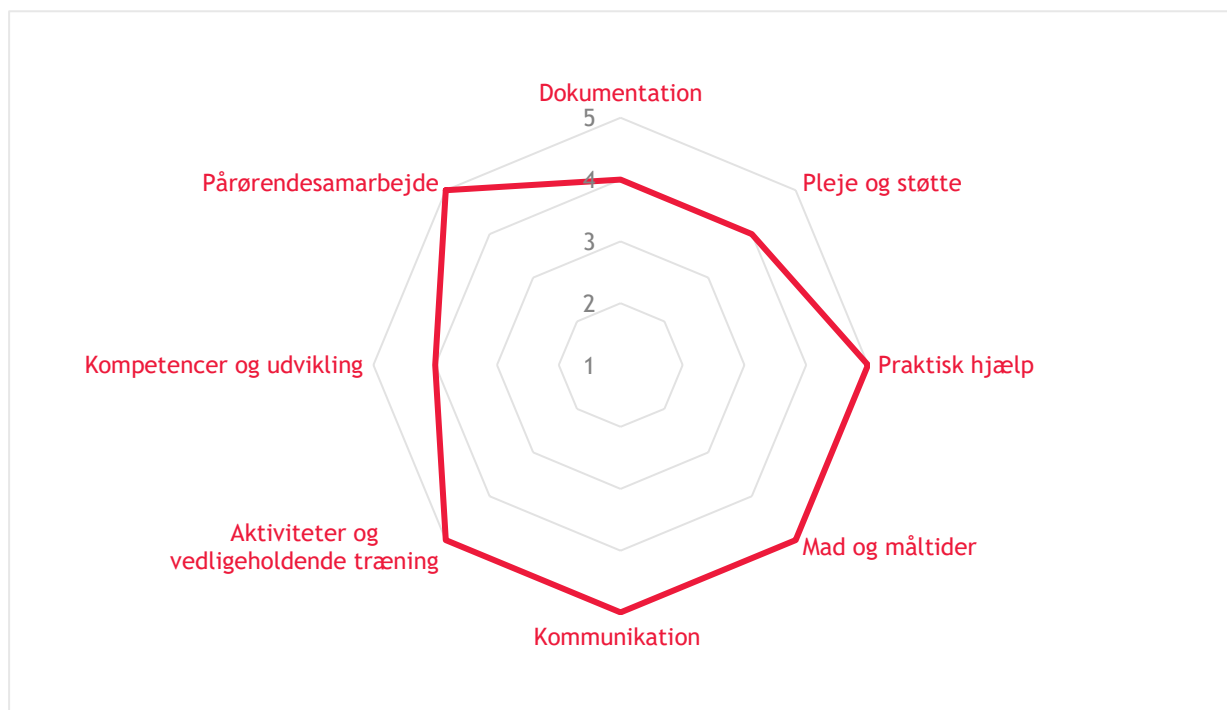
Tilsynet vurderer, at Fripleshjemmet lever op til Silkeborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med et rehabiliterende, sundhedsfremmende og forebyggende sigte, og medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for anvendte metoder, herunder daglig triage, som understøtter evaluering af de faglige indsatser. Tilsynet har fundet enkelte mangler relaterede til dokumentationen samt kerneydelsen, som tilsynet vurderer, udgør udviklingsområder sammen med medarbejdernes anvendelse af VAR-portal i den daglige kvalitetssikring.

Tilsynet har givet anledning til fire anbefalinger inden for dokumentation, kerneydelse samt kompetencer og udvikling, hvoraf anbefalingen vedrørende dokumentationen er udfoldet i tre underpunkter. Det er tilsynets vurdering, at anbefalingerne kan indfries ved en mindre, men dog målrettet ledelsesmæssig indsats i samarbejde med medarbejderne.

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: 4

Vurdering:

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

Dokumentationen er for tre borgere gennemgået sammen med sygeplejersken, der oplyser om et målrettet og vedvarende arbejde med dokumentationen, som løbende ajourføres i tæt samarbejde mellem medarbejderne. Sygeplejersken og en social- og sundhedsassistent er ansvarlige for den sundhedsfaglige dokumentation, mens social- og sundhedshjælperne har det overordnede ansvar for borgernes døgnrytmeplaner. Medarbejderne oplever, at dokumentationen understøtter kvaliteten i daglig praksis gennem opdaterede døgnrytmeplaner samt anvendelse af omsorgssystemets kalender- og opgavefunktion, som understøtter levering af - og opfølgning på - faglige indsatser.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende udfyldt, og borgernes behov for pleje og omsorg er handlingsvejledende beskrevet i døgnrytmeplaner med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Dertil bemærkes det positivt, at særlige opmærksomheder fremgår af døgnrytmeplanen, fx daglige observationer og hudpleje ved en borger med diabetes.

Generelle oplysninger er med nogen variation udfyldte med fyldestgørende beskrivelser af borgernes mestringsevne, motivation, vaner og ressourcer, og i to tilfælde savnes desuden beskrivelser af borgernes livshistorie.

Funktionsevnetilstande er vurderede og opdaterede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau, og tilsynet bemærker fin overensstemmelse mellem beskrivelser i døgnrytmeplan og funktionsevnetilstande.

Helbredsoplysninger og helbredstilstande er overvejende opdaterede, svarende til borgernes samlede helbredssituation, og behandlingsansvarlig læge samt borgers samtykke til de faglige indsatser er beskrevet. I to tilfælde savnes dog opdatering eller beskrivelse af enkelte helbredstilstande, fx cirkulationsproblemer og en borgers aktuelle psykiske støtte. Tilsynet bemærker relevante opfølgningsdatoer, svarende til den aktuelle indsats, og handleanvisninger på SUL-indsatser foreligger i alle tilfælde.

Observationsnotater er ikke konsekvent relaterede til relevante tilstande, og tilsynet finder i ét tilfælde manglende opfølgning på forværringsnotat vedrørende observerede ødematøse ben, hos en hjertesyg borger. Dertil bemærkes der manglende udførelse af Bradenscore hos en borger. Dette er drøftet med sygeplejersken, som vil følge op herpå.

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 oplever at modtage pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de tilkendegiver, at hjælpen leveres af hjælpsomme og lydhøre medarbejdere. To borgere beskriver hurtig respons, når de anvender deres kald, hvilket bidrager til tryghed. En borger fremhæver oplevelsen af ofte at blive hjulpet af elever eller afløsere, hvor borgeren i højere grad guide til opgaverne, hvilket fremhæves udmattende. Dette er videreformidlet til sygeplejersken og leder, der vil følge op på borgerudsagnet.

Friplejehjemmet skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg gennem kontaktpersonsfunktion, orientering i dokumentationen og fælles indmøde, hvor kørelister uddeles, og triagerede borgere drøftes. Leder har på forhånd fordelt daglige medarbejderressourcer med blik for rette kompetencer til opgaverne på

tværs af friplejehjemets to teams, og medarbejderne koordinerer derefter dagens opgaver ud fra relationer samt borgernes døgnrytme og vaner. Sygeplejeopgaver varetages af social- og sundhedsassistenter i samarbejde med sygeplejerskerne, der hver morgen udpeger den pågældende dags sygeplejeansvarlige medarbejder, der bl.a. varetager opfølgning på SUL-indsatser. Derudover udpeges dagligt en medicinansvarlig medarbejder, hvilket medarbejderne oplever bidrager til en klar ansvarsfordeling i dagligdagen, som sikrer mest mulig tilstedeværelse ved borgerne. Medarbejderne oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde, hvor de dagligt trækker på hinandens erfaring og kompetencer samt relationer til borgerne, som bl.a. benyttes i forbindelse med pædagogiske tilgange, herunder sceneskift. Sygeplejerskerne indgår i komplekse borgerforløb samt ved problemstillinger, hvor medarbejderne har behov for faglig sparring eller vurdering, og derudover varetager de den ugentlige stuegang i samarbejde med plejehjemslægen.

Medarbejderne kan med eksempler redegøre for det rehabiliterende sigte, hvor de i dagligdagen søger at tilrettelægge daglige opgaver med blik for, at borgerne udfører mest muligt selv, fx varetager dele af af- og påklædning.

Det sundhedsfremmende og forebyggende aspekt indgår, ifølge medarbejderne, som en naturlig del af dagligdagen gennem fokus på ernæringsindsatser, væskeindtag og daglige observationer ift. borgernes hud og mobilitet, hvilket bl.a. bidrager til at forebygge tryksår. Medarbejderne fremhæver et indgående kendskab til borgerne, grundet friplejehjemets mindre størrelse, hvortil de oplever hurtigt at kunne reagere på afvigelser fra borgernes habituelle tilstand. Ved observerede ændringer søges sparring med en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske, hvorefter borgerne triageres, fx ved mistanke om infektion og nedsat appetit. Medarbejderne oplever, at den daglige gennemgang af triagering bidrager til et større overblik over borgernes aktuelle problemstillinger samt evaluering af faglige indsatser, ligesom de fremhæver det som et vigtigt mødefora ift. den daglige faglige sparring.

I temaets samlede vurdering vægtes det, at der hos en hjertesyg borger findes manglende opfølgning på observation vedrørende ødematøs underekstremitet, ligesom risikovurdering ift. tryksår ikke er udført hos en borger, hvorved tilsynet vurderer, at det sundhedsfremmende og forebyggende aspekt af kerneydelsen kun delvist efterleves i praksis.

Tilsynet observerer borgere, der er velsoignerede, svarende til egne ønsker og vaner, og som er hjulpet med personlige hjælpemidler, herunder kald og briller.

2.3.3 Praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne beskriver, at rengøring og øvrig praktisk støtte udføres fleksibelt og meget tilfredsstillende ud fra deres behov. Borgerne oplever, at der i vid udstrækning tages hensyn til deres ønsker og vaner i leveringen af den praktiske hjælp, og de fremhæver alle at udføre dele af de praktiske opgaver, fx at tømme vaskemaskine og at tørre støv af.

Medarbejderne redegør for, hvordan de tager hensyn til borgernes ønsker i leveringen af de praktiske ydelser, som udgør tøjvask og daglig soignering i boligerne, mens rengøring varetages af en fast rengøringsassistent. Borgerne inddrages i de praktiske ydelser på borgernes præmisser og med blik for deres ressourcer, fordelt over døgnet, hvortil de oplyser, at nogle borgere selv lægger tøj sammen efter vask.

Medarbejderne kan redegøre for hygiejniske principper, som indgår i leveringen af praktiske opgaver, og tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler. I forbindelse

med dokumentationsgennemgang bemærker tilsynet positivt, at de praktiske ydelser fremgår af borgernes døgnrytmeplan.

2.3.4 Mad og måltider

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne beskriver maden som særdeles tilfredsstillende, og de fremhæver stor variation i menuen, hvortil de også kan komme med ønsker til køkkendamerne. Måltiderne i fællesstuen opleves af borgerne som hyggelige stunder med socialt samvær, hvilket udgør et holdepunkt i dagligdagen.

Medarbejderne kan med eksempler redegøre for deres overvejelser vedrørende rammerne for ”det gode måltid”, som sikres gennem socialt samvær, hjemlige rammer samt tilstedeværelse af medarbejdere, der på forhånd har fordelt ansvarsområder i forbindelse med måltidet for at afspejle ro og nærvær. To dage ugentligt synges der før måltidet, og medarbejderne prioriterer at sidde med ved borgere med behov for spejling eller fysisk guidning, hvortil de redegør for flere faglige observationer ifm. måltidet vedrørende appetit, væskeindtag og funktionsniveau. Borgernes individuelle ernæringsbehov følges op i samarbejde med sygeplejersker, plejehjemslæge samt køkkenmedarbejderne, der tilpasser konsistenser og energitæthed i kosten ud fra borgernes individuelle behov. Borgerne tilbydes vejning mindst én gang månedligt, og derudover justeres kadencen på baggrund af ernæringsindsatsen, hvor der bl.a. ved borgere med utilsigtet vægttab udføres hyppige vejninger for at følge udviklingen. Ernæringscreening udføres ved ændringer i helbredssituation samt ved observeret vægttab.

Tilsynet observerer, at ernæringsplaner i alle tre tilfælde fremgår af borgernes døgnrytmeplan, ligesom der ved en borger med utilsigtet vægttab er planlagt yderligere ernæringsmæssig indsats.

2.3.5 Kommunikation

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever en omsorgsfuld og anerkendende kommunikation og adfærd fra medarbejderne, og de beskriver en hjemlig og familær omgangstone, hvor der også anvendes humor.

Omgangstonen på Friplejehjemmet er, ifølge medarbejderne, præget af respekt, ligeværd samt humor, og medarbejderne redegør dertil for en individuel tilpasset kommunikation og adfærd med blik for borgernes livsstil, vaner og ønsker til jargon. I kommunikationen til borgere med kognitive svækkelser benyttes kropssprog og korte, konkrete sætninger, ligesom medarbejderne anvender guidning og spejling i samarbejdet. Nye medarbejdere introduceres til den ønskede kommunikation og adfærd, og medarbejderne fremhæver indbyrdes tillid til at kunne italesætte, såfremt en u hensigtsmæssig kommunikation eller adfærd opleves. Medarbejderne arbejder opmærksomt med at forebygge omsorgstræthed og foregribe forrælse gennem omrokering i planlægningen samt en åben kultur, hvor det er legalt at sige til og fra over for opgaver, hvis overskuddet ikke er til det på dagen. Medarbejderne fremhæver en positiv feedback-kultur i deres interne samarbejde, som bl.a. er styrket gennem undervisning i friplejehjemmets værdisæt med fokus på bl.a. respekt og selvbestemmelse.

Leder arbejder målrettet med medarbejdernes trivsel og arbejdsmiljø gennem synlig og tilstedeværende ledelse samt italesættelse af en åben og tryk kultur, hvor scenskift

og omrokeringer foretages ved behov herfor, og hvor medarbejderne har blik for at give hinanden pauser. Ifølge leder er en trivselsmåling netop foretaget, hvilket leder fremhæver viste en høj trivsel.

Tilsynet observerer overalt en imødekommende og omsorgsfuld kommunikation i samspillet mellem borgere og medarbejdere.

2.3.6 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever et indholdsrigt hverdagsliv, hvor de har rig mulighed for indflydelse samt deltagelse i meningsfulde aktiviteter, bl.a. herre- og dameklub, ture ud af huset og ugentlig "krop og bevægelse". Borgerne oplever alle et stort udbud af aktiviteter, og en borger anerkender friplejehjemmets frivillige for også at skabe en god stemning i forbindelse med ture ud af huset.

Medarbejderne redegør for friplejehjemmets organisering af aktiviteter, som varetages af en aktivitetsmedarbejder i tæt samarbejde med tilknyttede frivillige og bestyrelsen. Aktivitetsmedarbejderen arrangerer aktiviteter alle ugens hverdage, som varierer fra gåtur og stolegymnastik til kreative sysler og dame/herreklub. Inspiration til aktiviteterne indhentes i den direkte kontakt med borgerne samt gennem livshistorien og input fra pårørende, og medarbejderne redegør desuden for et fokus på at sikre individuelle aktiviteter, fx gåtur og kaffehygge, til de borgere, der grundet kognitive svækkelser ikke profiterer af fællesaktiviteter. Aktivitetsoversigt udarbejdes for en måned ad gangen, hvorpå borgere og pårørende kan orientere sig om kommende aktiviteter.

Medarbejderne fremhæver opmærksomhed på, at borgerne tilbydes et aktivt hverdagsliv vedrørende aktiviteter og træning, og de redegør for et målrettet arbejde med at inddrage borgernes ressourcer i den daglige ADL, så funktionsniveauet opretholdes længst muligt. Dertil fremhæves det, at træningsøvelser, fx bækkenløft, inkorporeres i forbindelse med plejen, ligesom medarbejderne i relevante tilfælde samarbejder med kommunens fysioterapeut, der på ugentlig basis træner med enkelte borgere.

Tilsynet observerer et aktivt og hjemligt miljø på friplejehjemmet, hvor flere borgere i løbet af dagen opholder sig i fællesstuen i samvær med medarbejderne. På tilsynsdagen afvikles "kreaklub" af friplejehjemmets aktivitetsmedarbejder, hvortil tilsynet bemærker stor tilslutning, mens andre borgere blandt andet spiller bob.

2.3.7 Kompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

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

Sygeplejersken oplever en engageret og ansvarsbevidst medarbejdergruppe, som har de rette kompetencer ift. borgernes problemstillinger, hvilket bl.a. tilskrives en høj andel social- og sundhedsassistenter samt medarbejdernes store interesse i at påtage sig uddelegerede sygeplejeopgaver, hvorfor hjemmesygeplejen kun i begrænset omfang kontaktes. Medarbejderne kompetenceafklares af sygeplejerskerne, og delegeringsramme efterleves i praksis, hvortil sygeplejersken fremhæver et aktuelt fokus på at sikre dokumentationen af uddelegerede ydelser i Nexus, hvor leder er i kontakt med Silkeborg Kommune. Grundplanen dækkes, ifølge sygeplejersken, primært af faste, faglærte medarbejdere, og derudover benyttes friplejehjemmets afløserkorps, som består af både ufaglærte og faglærte afløsere, der har været tilknyttede i flere år. Sygeplejer-

sken tilkendegiver et løbende fokus på kompetenceudvikling gennem praksisnær sparring og sidemandsoplæring samt tilbud om relevante kurser og undervisning, fx på personale- og monofaglige møder. Medarbejderne har mulighed for faglig sparring og videnudveksling omkring borgerne igennem daglige triagemøder samt borgerkonferencer, hvor borgernes problemstillinger bl.a. drøftes med udgangspunkt i friplejehjemmets værdisæt, herunder selvbestemmelse og værdighed.

Nye medarbejdere introduceres gennem fast introduktionsprogram med følgeskab, hvortil sygeplejersken oplyser om særskilt introduktionsmateriale til ufaglærte medarbejdere.

Medarbejderne oplever sig godt klædt på til opgaverne, og de fremhæver et tæt og velfungerende internt samarbejde med gode rammer for løbende faglig sparring. Medarbejderne tilkendegiver aldrig at føle sig alene med en problemstilling, hvortil de oplyser om et stort fagligt netværk, bl.a. gerontopsykiatrien, demenskonsulenter og kommunens sarsygeplejerske, som kan trækkes på ved behov. Medarbejderne anerkender sygeplejerskernes store fokus på oplæring i forbindelse med delegering af sygeplejeydelser, hvilket bidrager til tryk i opgaveløsningen, og de redegør derudover for opmærksomhed på, at også aftenvagter klædes på til varetagelse af sygeplejeopgaver, hvorfor social- og sundhedsassistenter har blik for at sikre oplæring på tværs af vagtlag. Medarbejderne anerkender leder for løbende at spørge ind til ønsker om udvikling, bl.a. i forbindelse med afvikling af MUS, og de fremhæver de generelle muligheder for kompetenceudvikling som tilfredsstillende, hvilket tilskrives gode rammer for daglig sparring samt et stort fokus på relevante kurser, herunder ift. forflytning, vagtplanlægning og vejlederfunktion.

Medarbejderne har kendskab til VAR-portal, og de fremhæver løbende fokus på inddragelse af portalen i den daglige kvalitetssikring, hvor de bl.a. har fremsøgt instruks for anlæggelse af kateter. En medarbejder fremhæver dog at benytte portalen i begrænset omfang, men i stedet at søge viden ved social- og sundhedsassistenter. Dette er drøftet med leder, der er bekendt med, at portalen i højere grad anvendes af social- og sundhedsassistenterne.

Medarbejderne fremhæver kompetente og engagerede afløsere, der er godt klædt på til opgaverne, og som ligeledes har stort kendskab til borgerne, grundet deres lange tilknytning til stedet. Medarbejderne arbejder med opmærksomhed på at sikre opfølgning på ufaglærtes arbejdsopgaver på det daglige formiddagsmøde, hvor de bl.a. adspørges om observationer.

Tilsynet observerer fagligt reflekterede medarbejdere, der kan redegøre for anvendte teorier og metoder, herunder friplejehjemmets værdisæt.

2.3.8 Pårørendesamarbejde

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever, at deres pårørende er velkomne på friplejehjemmet, og de beskriver et velfungerende samarbejde mellem deres pårørende og medarbejderne. Tilsynet har talt med to pårørende, der begge tilkendegiver et velfungerende samarbejde med leder såvel som medarbejdere, hvor de oplever at blive medinddraget og mødt med imødekommenhed. De pårørende har deltaget i indflytningssamtalen sammen med deres familiemedlem, hvor forventninger til samarbejdet er drøftet, og hvor de er introducerede for tildelte kontaktpersoner.

Leder såvel som medarbejdere oplever et velfungerende samarbejde med borgernes pårørende, der mødes med imødekommenhed og inviteres til at indgå i hverdagslivet i det omfang, de ønsker. Leder oplever løbende henvendelser vedrørende stort og småt

fra størstedelen af de pårørende, hvortil møder planlægges ud fra pårørendes og borgers behov. Indflytningssamtaler afholdes efter fast struktur med fokus på gennemgang af praktiske forhold, forventningsafstemning samt generel vidensdeling omkring borgernes levede liv, vaner og rytmer. Ifølge medarbejderne deltager borgernes kontaktpersoner ved indflytningssamtalen, hvorefter kontaktpersonerne har det overordnede ansvar for at følge op på praktiske forhold. Medarbejderne tilkendegiver dog et fælles fokus på den daglige kontakt til de pårørende, som varierer alt efter ønske til informationsniveau.

Leder oplyser, at der ikke har været klager, men at henvendelser fra pårørende følges op med åben dialog, nysgerrighed og samtaler, tilpasset den enkelte borger og pårørendes behov, hvortil en proaktiv tilgang til samarbejdet vægtes højt.

2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere en vedvarende indsats på dokumentationsområdet, så en opdateret dokumentation sikres inden for følgende områder:
 - At generelle oplysninger ajourføres med beskrivelser af borgernes helhedssituation, herunder mestringssevne, motivation, vaner, ressourcer og livshistorie.
 - At den sundhedsfaglige dokumentation, herunder helbredstilstande, opdateres, jf. gældende krav på området og kommunens retningslinjer.
 - At observationsnotater relateres til relevante tilstande med henblik på at sikre systematisk opfølgning på faglige indsatser.
2. Tilsynet anbefaler leder at sikre systematisk opfølgning på - og levering af - faglige indsatser, herunder Bradenscore, samt at forværringsnotater evalueres i dokumentationen.
3. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at følge op på borgerudsagn vedrørende den personlige pleje.
4. Tilsynet anbefaler leder en øget opmærksomhed på, at samtlige medarbejdere er introducerede til og anvender VAR-portalen i det daglige arbejde for at sikre anvendelse af nyeste opdaterede viden.

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.