



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscenter
Møllehuset

Uanmeldt tilsyn - August 2023



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 tilbuddet.

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

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 pleje- og omsorgscentret og tilsynet

Adresse: Det psykiatriske pleje- omsorgscenter Møllehuset, Møllegade1, 8800 Viborg

Leder: Marie Gylling

Antal boliger: 16 boliger, der er forbeholdt borgere med psykiatriske diagnoser

Dato for tilsynsbesøg: Den 7. august 2023, kl. 08.00 - 11.45

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Fire medarbejdere
- To borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

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

Tilsynsførende:

Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med leder, som i april 2023 blev fastansat efter en konstitueringsperiode. Leder varetager ligeledes ledelse af andet pleje- og omsorgscenter, men hun bemærker, at målgruppen og plejeydelserne på Møllehuset har større kompleksitet, grundet borgernes psykiatriske lidelser. Aktuelt er 14 boliger beboet, og fire nye borgere er tilflyttet stedet de seneste måneder.

Siden sidste tilsyn har leder arbejdet målrettet på at sikre stedet en sund økonomi og sikker drift, som beskrives forbedret. Derudover har leder ansat en vagtplanlægger, som også deltager i plejen. Leder oplyser, at medarbejderne i foråret desuden var samlet til temamøde, som blev understøttet af en HR-medarbejder, hvor emnet var arbejdsmiljø og samarbejde. Leder overvejer opfølgning i medarbejdergruppen senere på året, men hun oplever en anden ro og øget samarbejde efter mødet.

Samtidig beskriver leder, at de sidste måneder har været turbulente, idet der i maj opstod en brand på midterste etage, hvilket forårsagede vandskader på flere etager. Renovering af centret er påbegyndt, og det forventes færdigt i oktober. Leder anerkender i den forbindelse både medarbejdere og borgere for deres ageren i det aktuelle byggerod, ligesom der har været et øget fokus på at skabe tryghed for borgerne efter branden. Der er ifølge leder ligeledes truffet beslutning om, at borgerne forbliver på centret i ombygningsperioden, idet dette vurderes mest trygt for borgerne.

Aktuelt har centret ingen vakante stillinger, men leder har modtaget en opsigelse, og leder er orienteret om en kommende barsel, hvorfor to stillinger snart kommer i opslag. Det samlede sygefravær er højt og ifølge leder påvirket af en tidligere langtidssygemelding, hvor medarbejderen er tilbage på job, samt en fleksjobbers fravær, som ligeledes tæller med i oversigten. Korttidsfraværet beskrives som lavt. Centret har ansat ufaglærte medarbejdere, ligesom leder oplyser, at Care link vikarer benyttes.

Leder tilkendegiver afslutningsvist, at centret har modtaget en borgerklage siden sidste tilsyn, som er håndteret og afsluttet.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Pleje- og omsorgscenter Møllehuset. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Møllehuset er et velfungerende pleje- og omsorgscenter for borgere med psykiatriske lidelser, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der på trods af den aktuelle ombygning medvirker til tryghed og trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere har et stort fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges individuelt og på borgernes præmisser. Tilsynet vurderer samtidigt, at dokumentationspraksis og efterlevelse af håndhygiejniske principper vil kræve en ledelsesmæssig indsats. Tilsynet vurderer samtidigt et behov for, at der ledelsesmæssigt sikres, at ufaglærte medarbejdere ikke arbejder alene på en etage med begrundelse i målgruppens udfordringer og kerneydelsens kompleksitet.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at pleje- og omsorgscentret lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for opgaver, som relaterer sig til borgernes alsidige behov i det rehabiliterende arbejde.

Tilsynet har givet anledning til i alt 5 anbefalinger inden for temaerne dokumentation, pleje og omsorg samt kompetencer.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til pleje- og omsorgscentrets fremadrettede udvikling:

2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

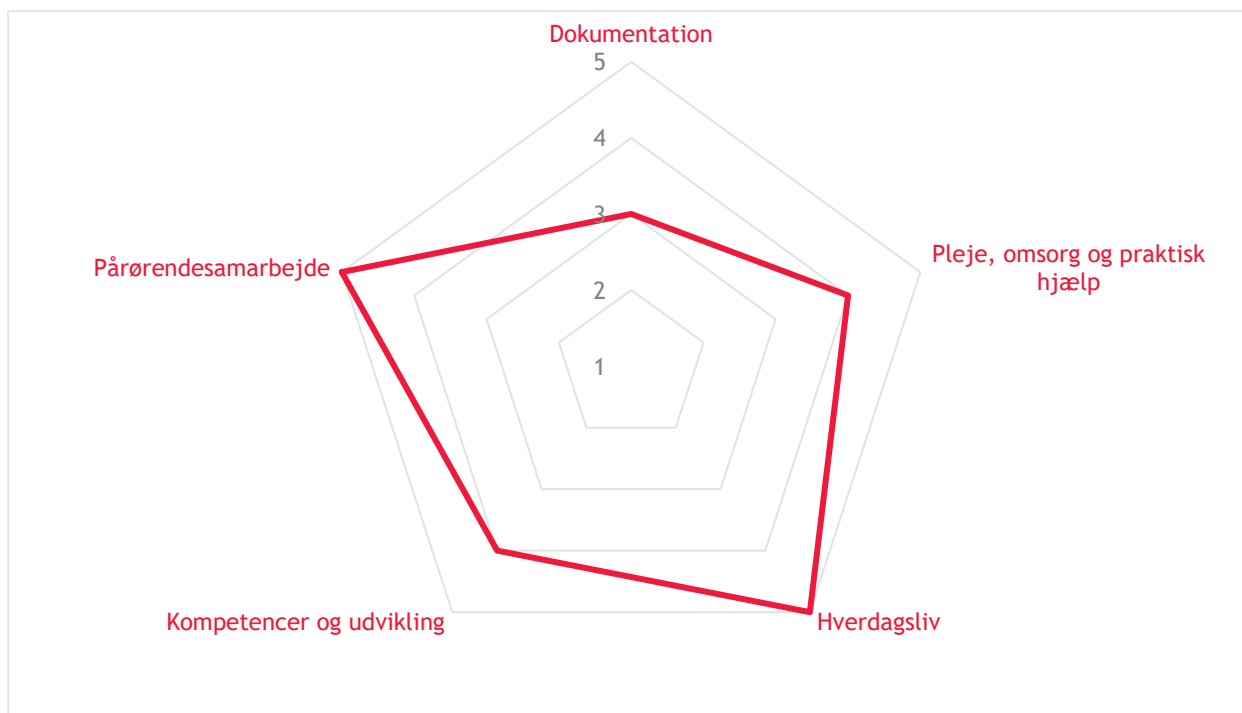
2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne følger op og opdaterer borgerjournalen på en konkret borger, svarende til borgerens aktuelle plejebehov, herunder den faglige tilgang og helhedssituation.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at sikre, at observationsnotater relaterer sig til relevante tilstande.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne en øget opmærksomhed på at tilbyde borgerne vejning, jf. kommunens retningslinjer, og at dokumentere, hvis borgerne frasiger sig tilbuddet.
4. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at medarbejderne efterlever gældende retningslinjer inden for korrekt håndhygiejne.
5. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at der er faglærte medarbejdere tilknyttet hver afdeling, så ingen ufaglærte afløser arbejder alene på afdelingerne.

2.3 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.4 Vurdering i forhold til temaer

2.4.1 Dokumentation

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Som en prøvehandling er det meningen, at stedets vagtplanlægger løbende skal udføre audit på borgerjournalerne. Medarbejderne oplyser, at det er kontaktpersonen, som skal sikre løbende opdatering ved ændringer. Ifølge medarbejderne foregår sidemandsoplæring og sparring vedrørende dokumentationen kontinuerligt med Nexus-tovholder.

Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en medarbejder.

Dokumentationen fremstår med få mangler opdateret og fyldestgørende beskrevet hos to borgere. Borgernes behov for pleje og psykisk omsorg er beskrevet handlingsvejledende og detaljeret over hele døgnet, og der tages udgangspunkt i borgernes aktuelle helhedssituation og ressourcer. En borgerjournal foreligger med en del mangler, hvor

der ses manglende beskrivelse af hjælpen til plejen, den faglige tilgang samt betydningsfuld oplysning i relation til borgerens funktionsniveau. Derudover savnes der opdatering af to funktionsevnetilstande samt udfoldelse af livshistorien.

I borgerjournalerne ses relevante observationsnotater, men notaterne mangler generelt at blive relateret til konkrete tilstand.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de ydelser og den støtte, de modtager, og medarbejderne anerkendes for deres væremåde og omsorg for borgerne.

Pleje- og omsorgscentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg, via kontaktpersonordning, orientering i dokumentationen og afholdelse af daglige tavlemøder i dag- og aftenvagte, hvor borgerne triageres. Fordeling af opgaver sker med afsæt i relation og opgavemængde, og medarbejderne redegør for tæt indbyrdes sparring og fleksibilitet i opgaveløsningen, da borgernes dagsform er svigende. Medarbejderne er opmærksomme på at inddrage borgerne i plejen og støtten igennem dialog, og de imødekommer fx, at plejen tilpasses borgernes døgnrytme.

Ved ændringer i borgernes adfærd vurderer medarbejderne, herunder sygeplejersken, om afvigelserne relaterer sig til borgernes somatiske, fysiske eller psykiske tilstande, hvorefter indsatser iværksættes. Generelt oplyser medarbejderne, at en stor del af pleje og støtte tager udgangspunkt i at understøtte struktur for borgerne samt containe og vejlede borgere, som ikke har forståelse for påvirkningerne af deres adfærd i forhold til deres psykiske lidelse. Dette afspejles også i det rehabiliterende arbejde, hvor medarbejderne redegør for delvis kompenserende støtte med øje for dagsformen, og de sikrer, at borgerne har energi og overskud til hele dagen og gøremål. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i form af at sikre borgerne rette hjælpemidler, ligesom medarbejderne har fokus på at motivere til bevægelse og træning, eller støtte borgerne til at komme ud af en svær situation, hvor det ifølge medarbejderne handler om at være opmærksom på det betydningsfulde for borgernes velbefindende i situationen.

Den helhedsorienterede indsats sikres desuden via et tværfagligt samarbejde med relevante samarbejdspartnere, fx regionspsykiatrien, terapeuter, eller huslægen, som har faste besøg hver 14. dag.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger og ud fra borgernes levevis. Fællesarealerne er prægede af nuværende reovering, mens køkken og møblering ses tilfredsstillende rengjort.

Til grund for tilsynets vurdering lægges, at en medarbejder observeres med armbåndsur, og at vægtmåling, jf. kommunens retningslinjer, hos en borger ikke er udført.

2.4.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne udtrykker, at de har mulighed for at leve et hverdagsliv på deres præmisser, og de oplever selvbestemmelse og medindflydelse. En borger er glad for samværet med

de øvrige bofæller og medarbejderne, ligesom borgeren deltager i aktiviteter, såsom ludospil, gåture og tilbudte udflugter. En anden borger er glad for fællesskabet på stedet, og borgeren sætter pris på sine byture.

Medarbejdere redegør for organisering af aktiviteter, som varierer alt efter borgernes dagsform, behov og ønsker. En medarbejder er ansat til at arrangere aktiviteter, fx banko, gudstjeneste, busture og hyggestunder i fællesskabet, ligesom boldspil og have-dage afholdes. Derudover understøtter fire frivillige, som er tidligere ansatte, de forskellige aktiviteter, og de tilbyder samvær og snakke. Ifølge medarbejderne profiterer borgerne meget af individuel kontakt og støtte fra medarbejderne, fx i form af psykisk støtte, motivation og hjælp til praktiske gøremål. Medarbejderne kan desuden redegøre for, hvordan klippekortsordningen udmøntes og anvendes til biografbesøg, ledsagelse og ekstra rengøring. Aktuelt er hverdagslivet præget af det aktuelle byggerod, hvorfor medarbejderne er ekstra opmærksomme på at skabe tryghed og holde borgerne orienteret, idet mange håndværkere arbejder i huset.

Borgerne er tilfredse med maden, og de er glade for måltiderne i fællesskabet.

Medarbejderne reflekterer fagligt over, hvordan rammer for det gode måltid skabes, og de er fleksible i tilrettelæggelsen, alt efter borgernes daglige formåen. Medarbejderne deltager med pædagogiske måltider, og de har fokus på at skabe en hyggelig og hjemlig stemning ved måltiderne. Medarbejdernes opgave er ligeledes at skærme og guide borgere med behov herfor, og der arbejdes konfliktnedtrappende mellem borgerne imellem. Borgernes ernæringsmæssige tilstand observeres ligeledes ved måltiderne, bl.a. aktuelle funktionsniveau, væskeindtag og appetit.

Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvad de vægter i kommunikationen og tilgangen til borgerne, og de tager afsæt i jeg-støttende sygepleje, empati, humor samt borgernes selvbestemmelsesret. Kommunikation og adfærd til borgerne er båret af respekt, lydhørhed og anerkendelse med øje for relationsdannelsen.

Tilsynet observerer flere dialoger mellem borgere og medarbejdere imellem, som er respektfuld og tydeligt præget af en tryk og tillidsfuld indbyrdes relation.

2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Ledelsen og medarbejderne vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer. Leder oplyser, at faggruppen udelukkende består af social- og sundhedsassistenter og en sygeplejerske, som fordeler sin tid imellem Møllehuset og et andet center. Derudover er nøje udvalgte ufaglærte afløsere ansat, som timelønnede eller i vikariat. Leder beskriver en dygtig medarbejdergruppe, hvoraf en del medarbejdere har stor erfaring inden for socialpsykiatri. I den forbindelse nævner leder, at medarbejderne er tilbudt kommunens basiskursus inden for psykiatri, men medarbejderne oplevede ikke, at kurset svarede til deres behov for udvikling. Medarbejderne har derfor faglig sparring med en medarbejder fra kommunens psykiatriteam hver 14. dag. Øvrige relevante basiskurser tilbydes. I perioden efter branden blev medarbejderne ligeledes tilbudt supervision, da flere medarbejdere var påvirkede af situationen. Leder har fokus på, at medarbejderne føler sig tilstrækkeligt klædt på fagligt, idet målgruppen er kompleks og dagligt kræver overvejelser, faglige refleksioner og omstillingsparathed. Ifølge leder er der altid social- og sundhedsassistentdækning, dog kan ufaglærte medarbejdere arbejde på en etage alene i aftentimerne med mulighed for sparring.

Medarbejderne oplever sig godt klædt på til opgaverne, og de beskriver et øget fokus på faglighed det seneste år, herunder en lydhør leder ift. medarbejdernes ønsker og behov for kompetenceudvikling. Medarbejderne oplyser om tæt faglig sparring, og at daglige tavlemøder understøtter udvikling af deres kompetencer, ligesom oplæring ved

sygeplejersken i delegerede ydelser fremhæves. Derudover nævner medarbejderne berigende undervisning fra huslægen, bl.a. i skizofreni, Parkinson og polyfarmaci. VAR-portalen anvendes som opslagsværk ved tvivlsspørgsmål og ifm. oprettelse af handleplanvisninger.

Til grund for tilsynets vurdering lægges det betydning, at der ikke konsekvent er faglærte medarbejdere på alle etager sammenholdt med målgruppen og den deraf afledte kompleksitet i kerneydelsen.

2.4.5 Pårørendesamarbejde

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Leder redegør for et begrænset pårørendesamarbejde, idet en del borgere ikke har pårørende eller sparsom kontakt til deres pårørende pga. tidligere "brændte broer". Leder oplyser, at medarbejdere og frivillige derfor har en tæt relation og varetager mangeartede opgaver, fx sørger de for kontakt til en bedemand ifm. dødsfald, og de deltager i begravelser på frivillig basis. Nogle borgere har pårørende, hvor leder redegør for et velfungerende samarbejde med øje for den kompleksitet, som der kan være imellem borger og pårørende, herunder pårørendes egne ressourcer. Centret har ikke et brugerparørenderåd, da dette ifølge leder ikke er meningsfuldt.

Medarbejderne redegør ligeledes for, hvordan de agerer "de professionelle pårørende", og de har en bred kontaktflade til forskellige samarbejdspartnere og øvrige kontakter med borgernes samtykke. Hos borgere med pårørende har medarbejderne et stort fokus på at skabe tryghed og gensidig forståelse i samarbejdet, herunder at afstemme forventninger.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Viborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

