



# Tilsynsrapport Viborg Kommune

Løgstrup Fripleshjem

Uanmeldt tilsyn - Marts 2024

# Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

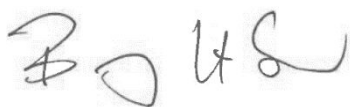
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om friplejehjemmet.

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

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

Adresse: Løgstrup Friplejehjem, Hjarbækvej 59, 8831 Løgstrup

Forstander: Ane Gleerup

Antal boliger: 24 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 12. marts 2024, kl. 08.45 - 13.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Forstander og stedfortræder
- Fire medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog desuden observationer på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet med ledelsen samt en sygeplejerske, der fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Line Anker Hansen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med stedfortrædende leder, der oplyser, at forstander ikke er på friplejehjemmet, men telefonisk orienteres om tilsynets tilstedeværelse. Frem til, at forstander tilstøder tilsynet, foretages dokumentationsgennemgangen med to sygeplejersker.

Ledelsen oplyser, at friplejehjemmets nuværende situation er præget af stabilitet samt en positiv udvikling, set i lyset af de foregående år, som har været prægede af et målrettet og vedvarende arbejde ift. at sikre et stabilt fundament for friplejehjemmets eksistens, herunder rekruttering af medarbejdere, kvalitetssikring og etablering af et trygt arbejdsmiljø. Ifølge ledelsen er en vedvarende opmærksomhed rettet mod arbejdsmiljøet, og forstander oplyser om en tilstedeværende kultur, som er præget af høj psykologisk tryghed, tillid, respekt og stor fællesskabsfølelse. Bestyrelsen har netop valgt at inkludere en medarbejder i bestyrelsesudvalget, hvortil forstander oplyser om stor opbakning fra medarbejderne, som på denne måde oplever et øget ejerskab. Ifølge leder er der lang venteliste til boligerne, og friplejehjemmet har netop fået tilladelse til at udvide med yderligere otte boliger.

Af udviklingsområder fremhæver ledelsen et nyligt arbejde med kontaktpersonsfunktionen mhp. at opdatere og definere ansvarsområder i forhold til dokumentationen, hvortil der har været et øget fokus på sidemandsoplæring og sparring ved en sygeplejerske.

Medarbejdersituationen beskrives som stabil, og ledelsen fremhæver engagerede og ansvarsbevidste medarbejdere. Ingen stillinger er vakante, og rekruttering opleves ikke som en udfordring, idet ledelsen modtager hyppige henvendelser fra både faglærte og ufaglærte, der ønsker at arbejde på friplejehjemmet. Sygefraværet beskrives som lavt, og der er ingen langtidssygemeldinger.

## 1.2 Opfølgning

I relation til anbefalingerne fra sidste års tilsyn fremhæver ledelsen et øget fokus på efterlevelse af hygiejniske principper, og de har udarbejdet et hygiejnehæfte, hvori forventninger og regler fremgår. Vedrørende dokumentationen fremhæver ledelsen, at de i samarbejde med en sygeplejerske har afdækket medarbejdernes behov for kompetenceudvikling inden for området med fokus på efterfølgende sidemandsoplæring. Det er dog tilsynets vurdering, at dokumentationen fortsat udgør et mindre udviklingsområde.

# 2. Kommunalt tilsyn

## 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Løgstrup Fripleshjem. 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 Løgstrup Fripleshjem er et meget velfungerende friplejehjem, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser med afsæt i både fastlagte og spontane aktiviteter i samarbejde med flere tilknyttede frivillige, ligesom pårørende er velkomne til at deltage.

Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig- og borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det sundhedsfremmende, forebyggende og rehabiliterende sigte indgår som en naturlig del af kerneydelsen gennem medinddragende og understøttende tilgange.

Tilsynet har givet anledning til i alt en anbefaling vedrørende Dokumentationen, som er udfoldet i tre underpunkter. Det er tilsynets vurdering, at anbefalingerne kan indfries ved en vedvarende ledelsesmæssig indsats i tæt samarbejde med medarbejderne.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

### 2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 2.2.2 Anbefalinger

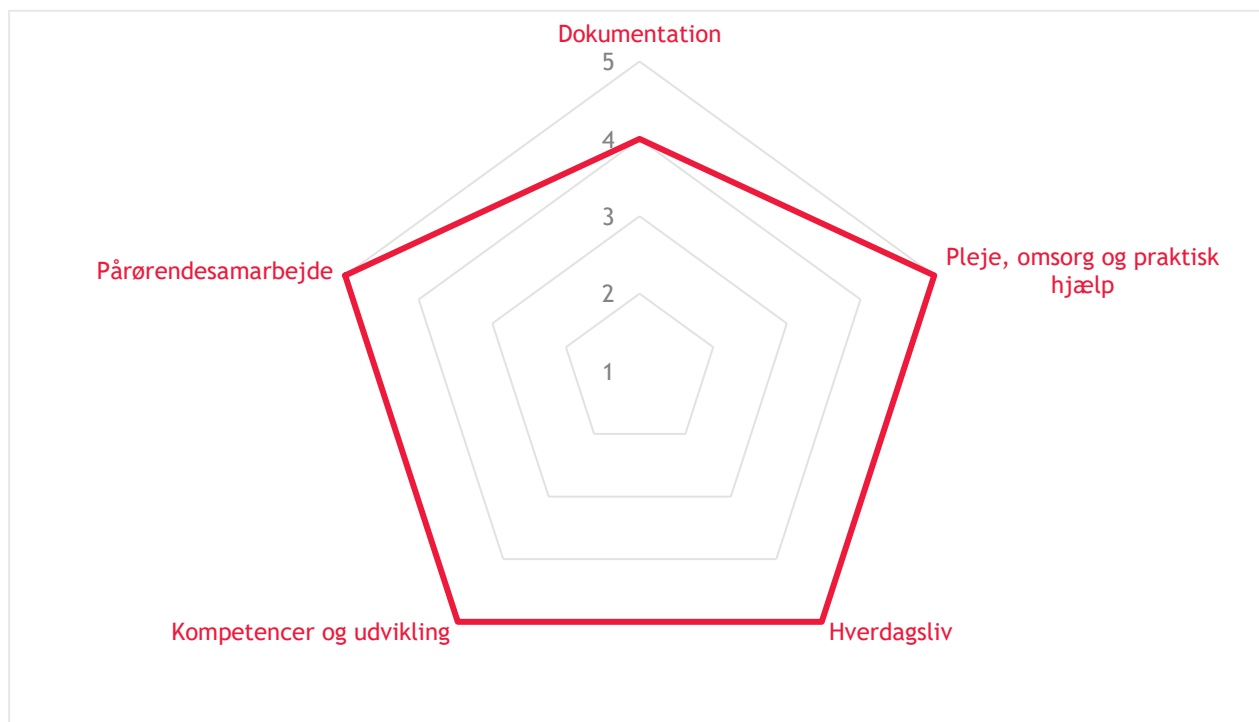
1. Tilsynet anbefaler forstander og medarbejdere en vedvarende indsats på dokumentationsområdet, så det sikres, at dokumentationen overholder gældende krav inden for følgende områder:
  - At generelle oplysninger opdateres med beskrivelser af borgernes mestring, ressourcer, motivation og vaner.
  - At døgnrytmeplaner opdateres for hele døgnet med fyldestgørende beskrivelser af borgernes plejebestand, herunder medarbejdernes pædagogiske tilgange og særlige opmærksomheder i relevante tilfælde.

- At helbredsoplysninger opdateres, jf. borgers medicinskema, og at handleanvisninger på sundhedslovsydelser tilknyttes og udfoldes med fyldestgørende beskrivelser af den konkrete indsats ved borgerne.

## 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: 4**

**Vurdering:**

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

Tilsynet har gennemgået dokumentationen for tre borgere sammen med to sygeplejersker og forstander, der redegør for en klar ansvars- og rollefordeling ift. ajourføring af borgerjournalerne, som systematisk gennemgås hver tredje måned. Medarbejderne modtager løbende sidemandoplæring ift. dokumentationen ved en sygeplejerske, og en ensartet retning for medarbejdernes dokumentationspraksis understøttes derudover af dokumentet "De 12 sygeplejefaglige problemområder", som er udarbejdet lokalt.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende udfyldt.

Generelle oplysninger er i to journaler udfyldt med punkterne mestring, motivation, ressourcer og vaner, ligesom livshistorien er beskrevet. For en journal er der manglende

udfyldelse af alle punkterne. I et tilfælde bemærkes der desuden manglende opdatering af generelle oplysninger ift. en borgers ønske om fravalg af genoplivning.

Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplanerne handlingsvejledende beskrevet for hele døgnet, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. I to tilfælde savnes udfoldelse af medarbejdernes pædagogiske tilgange, ligesom feltet vedrørende særlig kommunikation i et tilfælde mangler opdatering. Ved en borger med insulinkrævende diabetes savnes desuden beskrivelser af særlige opmærksomheder, fx borgers symptomer på lavt blodsukker og dertilhørende handlinger.

Funktionsevnetilstande er vurderede og opdaterede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.

Helbredsoplysninger er overvejende opdaterede med beskrivelser af borgernes samlede helhedssituation, jf. borgernes oplysninger og medicinskemaet. I to tilfælde savnes der dog sammenhæng til medicinskemaet vedrørende enkelte sygdomme. Helbredstilstande er generelt opdaterede, fraset to journaler, hvor det faglige notat mangler opdatering i hhv. en og to tilstande, svarende til borgernes aktuelle helbredssituation. Tilsynet bemærker systematisk anvendelse af opfølgingsdatoer, der svarer til faglige indsatser hos borgerne. Handleanvisninger på sundhedsfaglige indsatser er oprettede med relevant henvisning til VAR, fraset i et tilfælde, hvor der mangler en handleanvisning på kompressionsstrømper.

Faglige indsatser er fulgt op, og observationsnotater er tilknyttede relevante tilstande. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

## 2.4.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

**Score: 5**

**Vurdering:**

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

Borgerne udtrykker at modtage relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de beskriver hjælpen som tryk og uundværlig. En borger fremhæver positivt medarbejderne for at imødekomme og justere borgerens behov for hjælp efter en indlæggelse, ligesom medarbejderne understøttede borgerens udarbejdede genoptræningsplan.

Friplejehjemmet skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonsordning, fælles indmøde samt daglig orientering i dokumentationssystemet vedrørende foregående vagtlags observationer. Medarbejderressourcer fordeles i huset med udgangspunkt i relationer, kompleksitet samt kompetencer. Opgaver, der kræver to personer, koordineres fra morgenstunden for at understøtte kontinuiteten for borgere og medarbejdere. Sygeplejeydelser fremgår af planlægningen, og de koordineres ligeledes om morgenen for at sikre rette kompetencer til opgaverne. Dagen struktureres med udgangspunkt i borgernes døgnrytme, dagsform og vaner, og medarbejderne fremhæver et tæt og velfungerende samarbejde, hvor de ofte sparrer med hinanden, og foretager scenskift for at lykkes med opgaverne.

Pleje og omsorg leveres, ifølge medarbejderne, med fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og medarbejderne kan med eksempler redegøre for observationer vedrørende infektioner, væske og inkontinenshjælpemidler. Medarbejderne fremhæver et indgående kendskab til borgerne, grundet friplejehjemmets mindre størrelse, som medvirker til, at ændringer i borgernes habituelle tilstand tidligt opspores. Friplejehjemmets social- og sundhedsassistenter samt sygeplejersker inddrages ved behov for sparring, ligesom behovet for lægekontakt løbende vurderes. Medarbejderne fremhæver, at ændringer dokumenteres i omsorgssystemet, og at observationer viderebringes til næste vagtlag i form af observationsnotater for at sikre opfølgning på indsatser. Et dagligt opsamlingsmøde afholdes desuden i dagvagten for at evaluere og koordinere opgaver, såsom hvilke oplysninger der evt. skal overleveres til aftenvagten.

Det rehabiliterende sigte er integreret i dagligdagens praksis gennem opmærksomhed på vedligeholdende træning, ligesom borgerne understøttes i at udføre de dele af personlig pleje, som de den pågældende dag har ressourcer til. Medarbejderne fremhæver en opmærksomhed på - samt afvejning af - borgernes ressourcer, fordelt over hele døgnnet, hvorved medarbejderne helt eller delvist kompenserer, afhængigt af, hvad der opleves meningsfuldt for borgeren. En medarbejder fortæller bl.a., hvordan en borger i højere grad understøttes ifm. morgenplejen, så borgeren har ressourcer til selvstændigt at spise sin morgenmad.

Borgerne ses velsoignerede, og de er i flere tilfælde hjulpet på med smykker og briller. Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

### 2.4.3 Hverdagsliv

Score: 5

#### Vurdering:

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

Borgerne oplever et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, som gælder i forhold til døgnrytme, vaner og aktiviteter. Borgerne beskriver et tilfredsstillende niveau af aktiviteter, og særligt gymnastik, sang og dans fremhæves som betydningsfuldt.

Medarbejderne redegør for friplejehjemmets organisering af aktiviteter, som varetages af medarbejderne i tæt samarbejde med tilknyttede frivillige. Faste aktiviteter, såsom banko, gymnastik og dans, afholdes, og dertil fremhæver medarbejderne gode muligheder for at imødekomme borgernes ønsker til spontane aktiviteter, fx bustur til IKEA eller småkagebagning. Borgerne adspørges løbende om særlige ønsker til aktiviteter og hverdagslivet generelt, og medarbejderne redegør for opmærksomhed på at tilbyde afgrænsede aktiviteter, nærvær og en-til-en tid til borgere, der profiterer bedst af dette. En frivillig besøger desuden friplejehjemmet hyppigt for at pynte med friske blomster.

Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet, og de fælles måltider i spisestuen beskrives som hyggelige stunder, præget af socialt samvær. Flere borgere fremhæver positivt deres tildelte plads ved bordet, og de beskriver, at de sidder sammen med andre borgere, som de kan føre hyggelige samtaler med.

Maden tilberedes og anrettes af friplejehjemmets køkkenmedarbejdere, der ligeledes klargør morgenmad til borgerne, og som er tilgængelige i fælleskøkkenet dagen igennem ift. feedback og sparring vedrørende maden og borgernes ernæringsbehov. Medarbejderne kan kompetent redegøre for rammerne for "det gode måltid", som understøttes af medarbejdernes tilstedeværelse, indbydende borddækning og socialt samvær med fokus på hverdagssamtaler. Medarbejderne fremhæver stor tilslutning til fælles-spisning, hvortil en bordplan er udarbejdet mhp. at understøtte borgernes indbyrdes relationer. Under måltiderne er medarbejderne opmærksomme på borgernes appetit, væskeindtag og funktionsniveau, og de søger sparring ved køkkenmedarbejderne ift. tilpasning af konsistenser og beriget kost.

Borgerne oplever en omgangstone fra medarbejderne præget af ordentlighed og respekt, og en borger fremhæver desuden positivt, at medarbejderne anvender humor i samarbejdet.

Borgernes livshistorie anvendes af medarbejderne i arbejdet med at sikre en værdig, respektfuld og individuel tilpasset tilgang og kommunikation, hvortil borgernes ønsker om bl.a. særlig jargon imødekommes. Medarbejderne redegør for opmærksomhed på deres indbyrdes kommunikation, herunder forebyggelse af omsorgstræthed eller forråelse, og de oplyser, at de har tillid til at henvende sig til hinanden og italesætte, hvis u hensigtsmæssig kommunikation eller adfærd opleves.

Tilsynet observerer en omsorgsfuld og familiær kommunikation medarbejdere, ledelse og borgere imellem, og der observeres et aktivt miljø omkring frokosten, hvor størstedelen af borgerne er samlede i den fælles spisestue. Efter frokosten findes sangbogen frem til stor begejstring for borgerne, der på skift byder ind med ønsker til sangvalg.

#### 2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 5

##### Vurdering:

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

Ledelse såvel som medarbejdere vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer til målgruppens behov, hvilket tilskrives en tværfaglighed i medarbejdergruppen, som understøtter den helhedsorienterede indsats omkring borgernes problemstillinger. Medarbejdergruppen består af to sygeplejersker, syv social- og sundhedsassistenter, seks social- og sundhedshjælpere, en ergoterapeut og en pædagog. Dertil har friplejehjemmet et afløserkorps tilknyttet, bestående af både faglærte og ufaglærte medarbejdere, der dækker vagter i forbindelse med sygdom og ferieafvikling. Forstander arbejder målrettet med vidensdeling og medarbejdernes kompetenceudvikling i form af faglige mødefora, MUS-samtaler og tilbud om relevante kurser og undervisning, bl.a. i palliation.

Nye medarbejdere introduceres gennem et fast introduktionsprogram i huset med følgevagter samt mentorordning. Medarbejderne tilmeldes forflytningskursus, og en af friplejehjemmets sygeplejersker underviser desuden i dokumentation og medicin håndtering, mens forstander introducerer til husets værdisæt.

Medarbejderne oplever at være godt klædt på til opgaverne, og de fremhæver tilfredsstillende muligheder for løbende kompetenceudvikling, bl.a. via daglig tværfaglig sparring, praksisnær undervisning fra sygeplejerskerne og faglige møder, herunder assistent-/sygeplejerskemøder. Eksterne samarbejdspartnere, fx huslæge, iltsygeplejerske og fysioterapeuter inddrages ved behov, og medarbejderne fremhæver, at de ved tvivlsspørgsmål også søger at holde deres viden ajour på VAR-portalen. Trivlsen beskrives som god, og medarbejderne fremhæver høj psykologisk tryghed i medarbejdergruppen. Medarbejderne anerkender desuden ledelsen for at være lyttende og imødekommende, fx ved ønsker til fleksible arbejdstider.

#### 2.4.5 Pårørendesamarbejde

Score: 5

##### Vurdering:

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

Tilsynet har ikke talt med pårørende, men borgerne oplever et velfungerende samarbejde mellem deres pårørende og friplejehjemmet, og to borgere fremhæver kendskab til, at deres familiemedlemmer oplever det trygt at komme på friplejehjemmet.

Ledelsen og medarbejderne redegør for et velfungerende samarbejde med friplejehjemmets pårørende samt et stort kendskab til borgernes pårørende, grundet husets størrelse. Fripleshjemmet lægger vægt på en familiær kultur, hvor pårørende også inviteres til at indgå i hverdagslivet i det omfang, borgerne ønsker. I forbindelse med nye borgers indflytning afholdes indflytningsamtale, hvor pårørende inviteres til at deltage med henblik på gensidig forventningsafstemning. En lukket Facebookside benyttes til orientering om hverdagslivet, og medarbejderne redegør derudover for et højt informationsniveau, som er tilpasset borgere og pårørendes ønsker.

Forstander har ikke modtaget klager eller bekymringshenvendelser, men hun fremhæver, at sådanne tilfælde følges op med tæt dialog.



### 3. Vurderingsskema

I tilsynene i Viborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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