



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscenter Liselund

Uanmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre
September 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Pleje- og omsorgscenter Liselund, Liseborg Hegn 10 A, 8800 Viborg
Leder: Susanne K. Andersen
Antal pladser: 50
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 30. september 2020, kl. 8.30 - 11.45
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Ledelse• Tre medarbejder• Tre borgere Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Sussi Egelund Schmidt, sygeplejerske, MLP Manager Kathinka Skovbye Eriksen, sygehjælper og pædagog

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Ledelsen oplyser, at de siden foråret har haft fokus på håndtering af restriktioner og vilkår i relation til COVID-19. Under nedlukningen havde ledelse og medarbejdere mange telefonsamtaler med pårørende, og der var behov for stor fleksibilitet fra medarbejdernes side i forhold til arbejdstidsplanlægning. Der er fortsat fokus på at forebygge smitte, hvilket fx udmøntes i form af en bemanded station ved hovedindgangen, hvor pårørende og andre gæster modtages af en medarbejder, der sikrer, at de aktuelle retningslinjer for færden på pleje- og omsorgscentret overholdes. Ledelsen oplyser desuden, at mange borgere profiterede af den ro, der var forbundet med nedlukningen, men at de frivillige var og fortsat er et stort afsavn i forhold til aktiviteter.</p> <p>På baggrund af trivselssamtaler er der fortaget enkelte medarbejderrokingeringer. Et team har haft et forløb med en erhvervspsykolog i forhold til forbedring af samarbejdet, og teamleder har aktuelt opfølgende samtaler med medarbejderne.</p> <p>Medarbejdergennemstrømningen er som forventet i en større medarbejdergruppe, og sygefraværet er acceptabelt. Aktuelt er fire medarbejdere på barselsorlov, og faste vikarer er ansat i deres stillinger. Der anvendes et fast introduktionsprogram til nye medarbejdere.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Ledelsen oplyser, at de fortløbende har fokus på at kvalificere dokumentationen. Tilsynet konstaterer dog, at anbefalingerne fra sidste års tilsyn fortsat er relevante.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Pleje- og omsorgscenter Liselund. 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 Liselund er et velfungerende pleje- og omsorgscenter. Den daglige pleje og omsorg for borgerne er veltilrettelagt og leveres med en høj faglig kvalitet. Kompetente og nærværende medarbejdere medvirker til at skabe trivsel og tryghed for borgerne, og hverdagslivet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Det vurderes samtidig, at der er væsentlige mangler i dokumentationen, som vil kræve en ledelsesmæssig målrettet indsats at udbedre.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

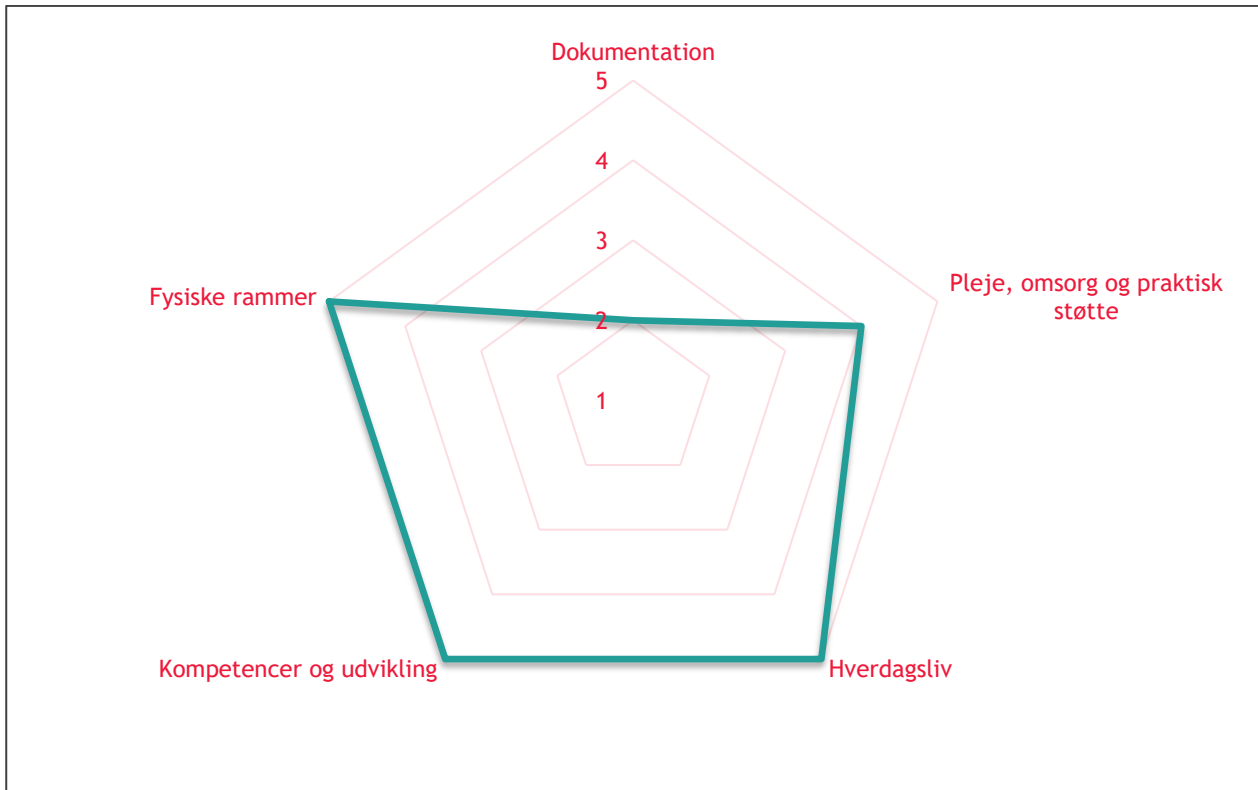
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner uddybes i forhold til borgernes fysiske og kognitive ressourcer med konkrete handleanvisninger.
2. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen konsekvent afspejler borgernes aktuelle helbredssituation og sikre sammenhæng med borgernes samlede dokumentation.
3. Tilsynet anbefaler, at generelle oplysninger indeholder fyldestgørende beskrivelser af borgernes samlede helhedssituation.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen over for medarbejderne indskærper overholdelse af gældende retningslinjer vedrørende håndhygiejne.

2.3 SCORE

For hvert overordnede 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

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 2</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen anvendes ifølge medarbejderne som et aktivt redskab i dagligdagen og understøtter kontinuitet i plejen. Der anvendes tablets til dokumentation hos borgerne, og vikarer orienterer sig i døgnrytmeplanerne.</p> <p>Pleje- og omsorgscentret har fem videnspersoner, der støtter kollegaer i brug af Nexus. Medarbejderne reflekterer over, at der er behov for mere systematisk undervisning i dokumentationen, særligt i forhold til nye medarbejdere.</p> <p>Dokumentationen fremstår samlet set mangelfuld og afspejler ikke konsekvent medarbejdernes faglige tilgang og kendskab til borgerne i praksis. En døgnrytmeplan er handleanvisende og afspejler, hvordan borgerens ressourcer inddrages i plejen. Psykisk støtte til borgeren er beskrevet i en separat handleanvisning, hvilket bør fremgå af døgnrytmeplanen. I to døgnrytmeplaner er beskrivelserne mangelfulde i forhold til borgernes egne ressourcer. Under generelle oplysninger er helbredsoplysninger for to borgere ikke opdaterede. Borgernes mestrings-evne, ressourcer og vaner er for to borgere ikke beskrevet, og for en borger er beskrivelserne mangelfulde.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået sammen med en medarbejder, der er vidensperson.</p>

<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for at befinde sig godt. De er glade for medarbejdernes indsats og oplever at få den hjælp, de har behov for.</p> <p>Kontinuitet i plejen skabes bl.a. på daglige morgenmøder i de enkelte huse, og sygeplejerskerne overleverer informationer om borgernes aktuelle tilstand og behov til aftenvagterne. Et velfungerende tværfagligt samarbejde understøtter en helhedsorienteret indsats.</p> <p>Medarbejderne arbejder rehabiliterende med fokus på borgernes livskvalitet samt vedligeholdelse af deres såvel kognitive som fysiske funktionsniveau. Fx har en borger genvundet sin ståfunktion ved en målrettet indsats.</p> <p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse fx gennem særlige indsatser vedrørende ernæring og faldforebyggelse. Aktuelt arbejdes desuden med implementering af risikovurderinger i forhold til borgere med udadreagerende adfærd.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og den hygiejnemæssige standard er meget tilfredsstillende i de besøgte boliger og på fællesarealer samt i forhold til borgernes hjælpemidler.</p> <p>Tilsynet observerer desuden, at flere medarbejdere bærer ure eller ringe.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgernes hverdagsliv tilrettelægges med afsæt i deres individuelle behov og væner, og medarbejderne inddrager gerne elementer fra borgernes livshistorie og døgnrytme. Fx har en borger, der tidligere var nattevagt, en fast rutine først på natten med at rulle gardiner ned på fællesarealer og tørre flader af, og sover derefter til op ad formiddagen.</p> <p>Under sædvanlige omstændigheder tilbydes planlagte aktiviteter af frivillige. Medarbejderne kompenserer for dette ved at skabe nærvær og samvær i husene, fx med brunch og kagetapas. Liselund har en bus, og en frivillig chauffør tilbyder udflygtsture. Under tilsynet ses desuden en borger, der går tur med en medarbejder i fleksjob.</p> <p>Borgernes oplevelse af kvaliteten af den varme mad, der leveres, er tilfredsstillende. Morgenmad og smørrebrød tilberedes i de enkelte huse, og der gøres meget ud af, at maden skal være indbydende. Der lægges ligeledes vægt på at skabe gode rammer for måltidet. Medarbejderne spiser sammen med borgerne, hvilket medvirker til ro og trykthed i fællesskabet ved bordet.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan kommunikation og adfærd over for borgerne er respektfuld og anerkendende, hvilket understøttes af tilsynets observationer. Medarbejdernes tilstedeværelse og kontakt med borgerne skaber trykthed, og for nogle borgere tilmed synlig glæde.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Det er ledelsens vurdering, at medarbejdernes kompetencer imødekommer borgernes samlede behov over døgnet. Ud over sundhedsfagligt personale er der ansat pædagoger og ergoterapeuter, der deltager i plejen med henblik på at styrke en rehabiliterende og pædagogisk tilgang med fokus på relationer og et godt hverdagsliv.</p>

	<p>Ledelsen er lydhør i forhold til medarbejdernes individuelle ønsker og behov for kompetenceudvikling. Der udbydes løbende kurser inden for demens, psykiatri og palliation. Medarbejderne giver dog også udtryk for ønsker om mere viden inden for personcentreret omsorg.</p> <p>Der er hver formiddag faglig sparring i husene med deltagelse af teamleder og sygeplejerske. Derudover holdes kontinuerligt faglige møder med mulighed for refleksion, og der iværksættes forløb med kommunens demenskonsulenter og VISO ved behov.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Indretning af de fysiske rammer er hensigtsmæssig og under hensyntagen til borgernes behov. Borgerne trives i de mindre enheder, hvor der på fællesarealerne er mulighed for at opholde sig sammen med andre eller sidde i en stille krog. Mobile skærme anvendes til at skabe afgrænsede nicher efter behov. De udedørs arealer er velegnede til målgruppen med mindre lukkede atriumgårde.</p> <p>Tilsynet observerer en god stemning og atmosfære præget af roligt og nærværende samvær i enhederne.</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 plejecentre, 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.

Partneransvarlig
Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
Kathinka Skovbye Eriksen
Manager
Mobil: 2429 5032
Mail: kse@bdo.dk