



# Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscenter Liselund

Uanmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre  
Oktober 2021

## 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 det konkrete center.

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



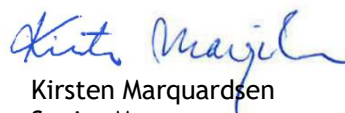
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 2810 5680

Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen

Senior Manager

Mobil: 4189 0436

Mail: [kmg@bdo.dk](mailto:kmg@bdo.dk)

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.*



# 1. OPLYSNINGER

<b>Generelle oplysninger om plejecentret og tilsynet</b>
Navn og Adresse: Pleje- og omsorgscenter Liselund, Liseborg Hegn 10 A, 8800 Viborg
Leder: Susanne K. Andersen
Antal pladser: 50 boliger til borgere med demens
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 27. oktober 2021, kl. 08.15 -12.15
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Fire borgere</li><li>• Fire medarbejdere</li></ul>
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur. Manager Lene Esmann, sygeplejerske, MKS

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

<b>Aktuelle vilkår</b>
Leder beskriver, at kompleksiteten i borgernes sygdomsforløb med demens og psykiatriske problemstillinger og palliative behov ved indflytning er stigende, og derfor har styrkelse af de faglige kompetencer været et prioriteret udviklingsområde. Der er bl.a. opnormeret fra tre til fire fastansatte sygeplejersker, og der er arbejdet målrettet med dokumentationspraksis. Leder redegør derudover for en målrettet ledelsesmæssig indsats i forhold til at styrke pårørendesamarbejdet, forårsaget af bekymringshenvendelser fra pårørende til borgere i terminale forløb, og som er fulgt op med casebaseret undervisning i de berørte teams. Leder fortæller endvidere, at der i samarbejde med AMU er planlagt kursus om pårørendearbejdet sidst på året, som alle medarbejdere løbende skal gennemføre. Der er ifølge leder ingen vakante stillinger, og den samlede ledelse har stort fokus på at rekruttere elever efter endt uddannelse. Leder oplyser, at der i 2021 er stigende langtidssygefravær grundet fysisk sygdom, som der er tæt opfølgning på af ledelsen.

## 1.2 OPFØLGNING

<b>Opfølgning</b>
Sidste års tilsyn og anbefalinger vedrørende dokumentation og hygiejne er der ifølge ledelsen løbende arbejdet med, bl.a. i form af undervisning

## 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 Pleje- og omsorgscenter Liselund er et velfungerende demenscenter, der har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet. Det er endvidere tilsynets vurdering, at det vil kræve en fortsat ledelsesmæssig indsats at sikre en opdateret dokumentation.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

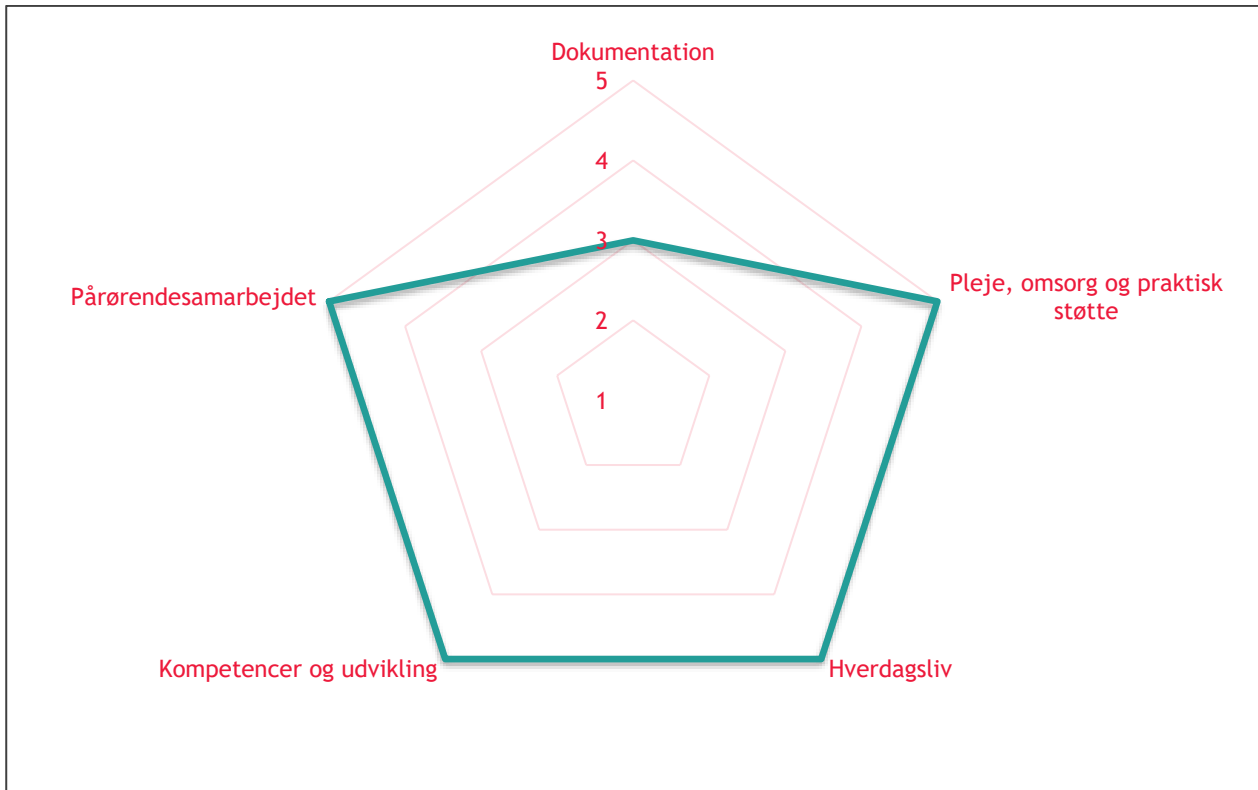
Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner konsekvent er opdaterede, svarende til borgernes konkrete behov for pleje og omsorg døgnet rundt.
2. Tilsynet anbefaler, at funktionsevnetilstande og feltet generelle oplysninger i alle tilfælde er fyldestgørende og opdaterede.
3. Tilsynet anbefaler, at handleanvisninger konsekvent foreligger med faglige konkrete beskrivelser.

### 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

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen på tre journaler er gennemgået med en af de fire ansatte sygeplejersker. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen i Nexus, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar rollefordeling i forhold til, hvem der opdaterer dokumentationen, og der tilstræbes auditering hver sjette måned.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Døgnrytmeplaner ses med beskrivelser af borgerne, dog mangler en døgnrytmeplan beskrivelse af borgerens egne ressourcer, ligesom de faglige tilgange ved fx natbesøg og hjælp til bad med fordel kan udfoldes yderligere. Generelle oplysninger er i varierende grad opdaterede, herunder punkterne mestrings, ressourcer, vaner og livshistorie. Funktionsevnetilstande ses opdaterede fraset hos en borger.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker tilfredshed med den hjælp, de modtager. Pleje- og omsorgscenteret arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg med kontinuitet, herunder fx kontaktpersonfunktion, overlap i</p>

	<p>vagtlag og orientering i dokumentationen. <b>Tilrettelæggelse af hjælpen justeres dagen igennem under hensyntagen</b> til borgernes aktuelle tilstand, ønsker og behov. Der er i de enkelte teams ligeledes daglige opsamlingsmøder med borgergennemgang og med deltagelse af sygeplejerske og teamleder. Medarbejderne redegør ligeledes for anvendte metoder og tilgange i praksis, hvor bl.a. Tom Kitwoods ”blomst” praktiseres i forhold til borgere med demenslidelse med henblik på at sikre en helhedsorienteret indsats. Alle borgerne ernæringscreenses, og der pågår ugentlig sparring med pleje- og omsorgscentrets fast tilknyttede læge.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et vedligeholdende og rehabiliterende sigte. Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan de i relationsarbejdet sikrer, at borgernes ofte begrænsede ressourcer inddrages mest muligt i plejen og i hverdagslivet.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i borgernes boliger.</p> <p>Tilsynet observerer, hvordan en medarbejder på en meget anerkendende og omsorgsfuld måde med fysisk berøring guider en borger, og medarbejder benævner sine handlinger, mens hun hjælper borgeren.</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>Borgerne oplever indflydelse og selvbestemmelse på deres hverdagsliv, aktiviteter og døgnrytme. De giver udtryk for et godt og trygt hverdagsliv, der tilgodeser deres ønsker, herunder mulighed for at deltage i forskellige aktiviteter. En borger fortæller glad om sin medvirken ved de daglige sysler i boligen, og borgeren sætter pris på muligheden for at færdes rundt på pleje- og omsorgscentret - inde som ude. Borgerne oplever ligeledes, at der er en god tone mellem medarbejderne og borgerne. Der er stor tilfredshed med maden, og borgerne beskriver, at måltiderne på fællesarealet er hyggelige.</p> <p>Ledelsen og medarbejderne redegør med eksempler for deres opmærksomhed på at tilgode borgernes individuelle behov og ønsker, og at tilgangen tilpasses den enkeltes omskiftelige tilstand. Aktiviteter arrangeres af pleje- og omsorgscentrets aktivitetsmedarbejdere, frivillige og medarbejdere, og aktiviteterne foregår med hensyntagen til borgernes dagsform og individuelle behov for stimuli.</p> <p>Medarbejderne har relevante faglige overvejelser om rammerne for måltidet, som bl.a. understøttes med fokus på nærvær og rolige rammer for borgerne under måltidet. Medarbejderne redegør endvidere med eksempler for, hvordan borgernes ressourcer bringes i spil, fx ved hjælp til borddækning og bading. Den varme mad leveres fra Blichergårdens køkken, og medarbejderne oplyser om et velfungerende samarbejde og sparring med diætist i forhold til borgernes ernæringsmæssige problemstillinger. Tilsynet bemærker overalt medarbejdernes respektfulde og anerkendende kommunikation og adfærd over for borgerne.</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>Ledelsen og medarbejderne vurderer, at de har de rette og nødvendige kompetencer til stede døgnet rundt, og at der er mulighed for faglig sparring, både via den faste mødestruktur og den løbende sparring med fx forflytningsvejledere, sygeplejerskerne, det psykiatriske team og demenskonsulenterne. Ledelsen afholder MUS, og ledelsen redegør ligeledes for det vedholdende arbejde med medarbejdernes trivsel. I et enkelt team er der bl.a. afholdt en workshop om kommunikation og samarbejde blandt medarbejderne.</p>

	Medarbejderne beskriver muligheden for løbende kompetenceudvikling i forhold til de opgaver, som de i det daglige varetager, fx gennem de forskellige faglige mødefora, sidemandsoplæring og kurser. Medarbejderne har fx været på demens-kursus og nænsomt nødværge og har fået relevant undervisning i psykiatriske og palliative støttebehov.
<b>Tema 5:</b> <b>Pårørendesamar-</b> <b>bejdet</b>  <b>Score: 5</b>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Lederen og medarbejderne oplyser om et velorganiseret samarbejde med de pårørende på pleje- og omsorgscentret. Der er ligeledes stort fokus på inddragelse af de pårørende i hverdagen, bl.a. ved afholdelse af bruger-/pårørenderåd, og når de pårørende løbende deltager i fællesarrangementer og -aktiviteter. Medarbejderne beskriver en fast procedure for afvikling af indflytningsamtalen, hvor en teamleder, sygeplejerske og kontaktperson deltager. Ved samtalen forventningsafstemmes der fx i forhold til aftaler om behov for indbyrdes kontakt, og de pårørendes viden om borgernes livshistorie indhentes. Ud over den løbende kontakt mellem medarbejdere og de pårørende i hverdagen inviterer ledelsen også pårørende til dialog ved behov. Derudover er ledelsen opmærksom på at formidle generel information om Liselund gennem mails, opslag og informationsbreve. Grundet COVID-19 nedlukningen har der ikke været afholdt bruger-/pårørenderådsmøde, men lederen har inviteret og planlagt et møde med valg af nye medlemmer.</p>

## 2.5 VURDERING

I tilsynene i Viborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere</li> <li>• Alle elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgere</li> <li>• Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>

I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er mange mangler i opfyldelsen</li><li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne</li><li>• Få af elementerne i indikatoren er opfyldt</li><li>• Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen</li></ul>
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er omfattende mangler i opfyldelsen</li><li>• Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li></ul>



## 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.