

Tilsynsrapport Skive Kommune

Pleje og Visitation
Marienlyst Centret

Uanmeldt tilsyn
Oktober 2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt kommunalt 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: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Marienlyst Centret, Marienlystvej 11, 7800 Skive
Leder: Annette Toft
Antal boliger: 37 permanente plejeboliger og 24 midlertidige plader, som ikke indgår i tilsynet.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 26. oktober 2022, kl. 13.00 - 16.15
Tilsynets deltagerkreds: <ul style="list-style-type: none">• Leder, tre beboere og tre medarbejdere
Tilsynet havde desuden dialog med medarbejdere og beboere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet har gennemgået dokumentation for tre beboere. Tilsynet blev afrundet med en tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Manager Anna Røjbæk Lundbak, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes og gennemføres i samarbejde med leder, som oplyser om dette års indsats på stedet for at udvide og nytænke aktivitetsområdet oven på pandemiens nedlukninger. Bestræbelser på i højere grad at medinddrage lokalsamfundet i livet og aktiviteterne på stedet har bl.a. medført, at der kommer ungarbejdere i huset om eftermiddagen og hygger med beboerne, og at et samarbejde med Skive Musikskole er iværksat. I den kommende uge opstartes et nyt initiativ i form af seniorsamtaler, hvor både beboere og udeboende borgere er indbudt. Leder oplyser desuden om sit kontinuerlige fokus på at sikre sammenhæng mellem daglig drift og udvikling, fx i relation til journalføring i Nexus. Et kommende udviklingsområde er genoptagelse af undervisning i Personcentreret Omsorg, som har ligget på vågeblus siden COVID-19 ramte.</p> <p>Medarbejdergruppen er stabil, og leder oplever generelt en god trivsel i afdelingerne, som nu har hver deres centersygeplejerske, som begge er superbrugere i Nexus. Ingen stillinger er vakante, og interne afløsere dækker ind som springere ved behov. Korttidsfraværet er lavt, men langtidssygdom påvirker det samlede sygefravær.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at der er arbejdet med dokumentationspraksis i relation til sidste års tilsyn og anbefalinger.

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

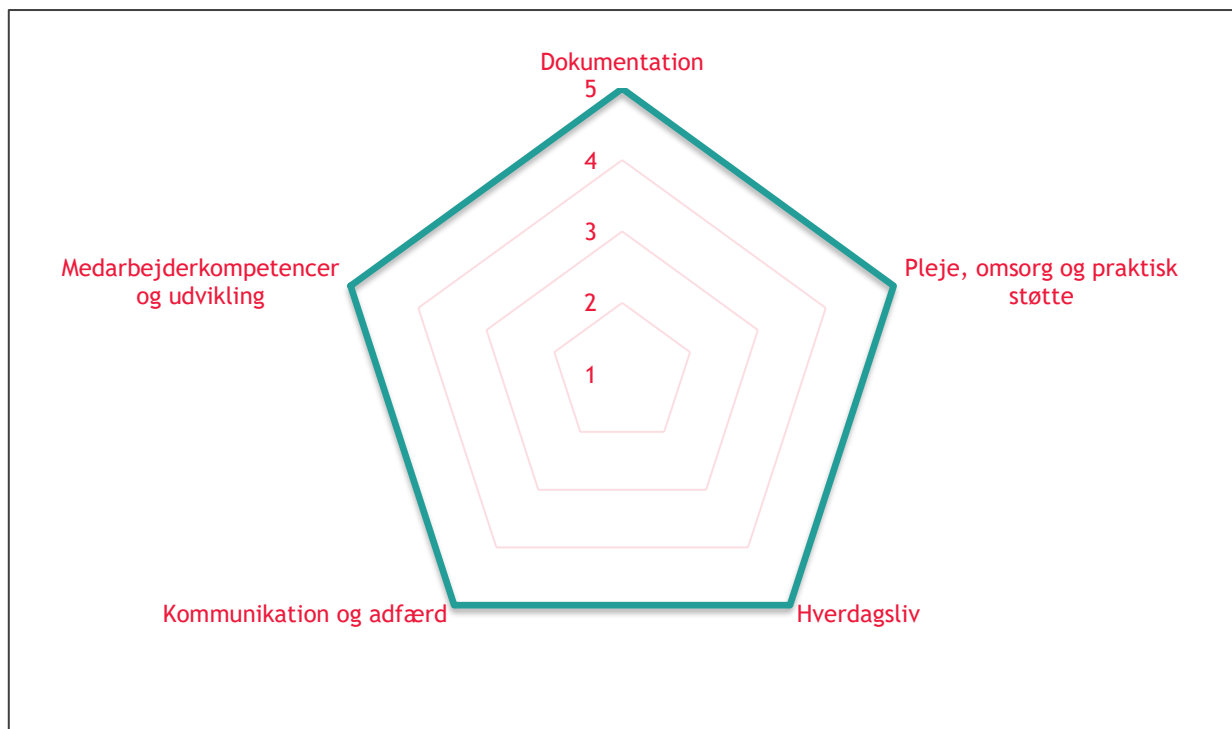
BDO har på vegne af Skive Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Marienlyst Centret. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Marienlyst Centret er et meget velfungerende plejecenter med engagerede og kompetente medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel og tryghed for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på beboernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en høj beboeroplevelse og faglig kvalitet, herunder at der er fokus på den sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsats. Medarbejderne kan desuden kompetent redegøre for faglige overvejelser i relation til måltider, aktiviteter og hverdagsliv, som understøtter beboernes differentierede behov. Det er samtidig tilsynets vurdering, at ledelse og medarbejdere har stor opmærksomhed på at skabe rammer for et tillidsfuldt og velfungerende samarbejde med de pårørende.

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. 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

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og alle medarbejderne arbejder ud fra en klar rolle- og ansvarsfordeling vedrørende journalføring. Superbrugerne støtter kollegerne ved sidemandsoplæring og daglig sparring, og holder løbende, og via månedlig audit, kontinuerligt øje med, at opdateringer sker som planlagt. Medarbejderne tilgår dokumentationen på mobile enheder, og de har desuden adgang til PC.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende udfyldt, og beboernes behov for pleje, omsorg og støtte er beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet i døgnrytmeplaner og handleanvisninger, og tager udgangspunkt i beboernes helhedssituation og ressourcer. Afvigelser og ændringer i beboernes tilstand er retvisende og tidstro dokumenteret. I et enkelt tilfælde savnes dog oplysning om, hvad nattilsynet hos en borger indebærer. Helbredsoplysninger, generelle oplysninger og tilstande ses ligeledes opdateret, og faglige indsatser er fulgt op.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne udtrykker meget stor tilfredshed og tryghed ved den hjælp, de ydes i relation til deres pleje- og støttebehov. Medarbejderne betegnes som hensynsfulde, dygtige og imødekommende, når det gælder beboernes ønsker og vaner, fx i forbindelse med døgnrytme og måltider. Beboerne oplever desuden stor tryghed ved den indsats, de ydes af sygeplejerskerne i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.</p> <p>Medarbejderne formår at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. ved kontaktpersonsordning, daglig sparring med centersygeplejerskerne og daglig planlægning ud fra beboernes aktuelle tilstand, tyngden i plejeopgaver og kompetencer. Centersygeplejerskerne deltager lejlighedsvist i plejesituationer, og de kan derved følge op på borgernes pleje- og behandlingsbehov. Daglig triagering efter morgenplejen medvirker til at fastholde fokus på opfølgning og forebyggende indsatser, fx i relation til ernæring, trykafledning og ADL træning, og medarbejderne oplyser, at alle beboere screenes for tryksår. Medarbejderne har desuden stor opmærksomhed på beboernes behov for psykisk omsorg. To gange ugentligt afsættes der tid af til grundig beboergennemgang og helhedsvurdering ud fra triagering, og plejecentret har en fast læge tilknyttet, som kommer en gang om måneden.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne kan med stor faglig indsigt, og på en refleksiv og empatisk måde, redegøre for deres praksis ud fra individuelle hensyn og kendskab til beboerne, og for deres målrettede fokus på den rehabiliterende og sundhedsfremmende tilgang.</p> <p>Beboerne er velsoignerede, og der ses overalt en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard, som ligeledes gør sig gældende for beboernes hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de oplever at have indflydelse og selvbestemmelse vedrørende pleje og støtte samt i relation til de tilbudte aktiviteter. To beboere oplyser, at de mange aktiviteter opfylder deres behov for nærvær, fællesskab og inspirerende oplevelser.</p>

	<p>Medarbejderne redegør for et aktivt hverdagsliv på plejecentret, hvor to medarbejdere i flexjob står for aktiviteter, som varierer fra banko til stolegymnastik, nørkleklub, spil og vaffelbagning. Plejecentrets frivillige arrangerer ligeledes aktiviteter, fx årstidsfester og koncerter, og flere tilknyttede ungarbejdere står for arrangementer om eftermiddagen. Klippekortsydelser anvendes efter beboernes ønsker, fx til ture ud af huset og én-til-én tid.</p> <p>Maden opleves af beboerne som særdeles god, varieret og velsmagende, og en beboer kalder plejecentret for "byens bedste spisested." Medarbejderne oplyser, at de fleste beboere vælger at deltage i fællesspisningen i de to afdelinger, hvor medarbejderne sørger for et roligt og hyggeligt miljø med plads til individuelle behov.</p> <p>Medarbejderne redegør for deres roller og ansvar både i forhold til hverdagsliv, aktiviteter og måltider samt for opmærksomhed på beboernes individuelle ernæringsbehov. Der er fokus på at skabe ro, sammenhold og dialog ved måltiderne, og flere beboere nyder det sociale samvær i opholdsstuerne i løbet af dagen og om aftenen. Flere beboere bidrager til små daglige gøremål, fx borddækning, afrydning og opvask og sammenlægning af vasketøj.</p> <p>Tilsynet bemærker i begge afdelinger, at medarbejderne hygger om beboerne, og at der er en god stemning og atmosfære og et aktivt miljø på fællesarealerne, hvor fire beboere bl.a. sidder og spiller ludo i en af de små hyggeligt indrettede niches.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne tilkendegiver, at de altid mødes af imødekomende og meget omsorgsfulde medarbejdere, som tiltaler dem på en respektfuld og anerkendende måde.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan nærvær og en lyttende tilgang benyttes i samspillet med beboerne, hvor omdrejningspunktet er, at beboerne understøttes i at bevare deres værdighed og integritet. Medarbejderne er opmærksomme på at foregribe omsorgstræthed og forråelse, og de redegør for tillid til at påtale og drøfte uhensigtsmæssig kommunikation eller adfærd med hinanden og leder, hvis nødvendigt, hvilket dog ikke har været nødvendigt i længere tid. Medarbejderne har stor opmærksomhed på elever og afløser, og de gør meget ud af at introducere disse til individuelle faglige tilgange eller særlige ønsker om tiltale til beboerne, som har betydning for beboerne.</p> <p>Tilsynet observerer, at der i begge afdelinger hygges om beboerne på fællesarealerne med eftermiddagskaffe og forberedelse til aftensmåltidet, og at medarbejdernes kommunikation er omsorgsfuld og tryghedsskabende.</p>
<p>Tema 5: Medarbejderkompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at den faste medarbejdergruppe har særdeles relevante faglige kompetencer, og at opnormeringen til to centersygeplejersker har haft stor betydning for opkvalificering af den vigtige understøttende og undervisende funktion i huset. Leder, som netop har gennemført MUS, oplyser desuden om en generel tilfredshed hos medarbejderne vedrørende deres udviklingsmuligheder. Enkelte medarbejdere har dog peget på interesse for undervisning i misbrugsområdet, som udspringer af komplekse borgerforløb, hvilket leder er i færd med at afsøge mulighederne for. Metoderne bag Personcentreret Omsorg er ifølge leder et fælles overordnet udviklingsområde i kommunen, som skal implementeres i praksis i den kommende tid.</p> <p>Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de værdsætter det gode og tætte samarbejde med husets to sygeplejersker, som inddrages ved behov for støtte og faglig sparring.</p>

	<p>Af eksterne samarbejdspartnere inddrages fx fysioterapeuter eller demenskonsulent ved behov. Personalemøder og triagemøder anvendes til faglige drøftelser, og medarbejderne oplever et særdeles godt læringsmiljø i afdelingerne, som yderligere understøttes af leder og af sygeplejerskernes undervisningsseancer, sidemandsoplæring samt vidensdeling.</p> <p>Nye medarbejdere introduceres grundigt til de borgerrelaterede opgaver efter et fast program med følgeskab, indtil gensidig tillid til opgaverne er opnået. Sygeplejerskerne støtter løbende op om introduktionen, bl.a. ved vejledning i medicinhåndtering og gennemgang af instrukser. Samtidig medvirker de til et godt praksisnært læringsmiljø via deltagelse i plejen og oplæring i specifikke sygeplejeopgaver. Plejehjemslægen tilbyder desuden gennemgang af faglige emner ad hoc.</p>
<p>Årets tema 5: Pårørendesamarbejdet</p> <p>Ingen score</p>	<p>Der er gode traditioner for et pårørendesamarbejde, hvor tæt dialog, kontakt og et højt informationsniveau prioriteres. Pårørende inviteres til at indgå aktivt i borgernes hverdagsliv samt ved større arrangementer, og medarbejderne oplever positive tilbagemeldinger fra pårørende omkring samarbejdet.</p> <p>Leder arbejder aktivt med pårørendeinddragelse, og de pårørende betragtes som en væsentlig ressource og informeres løbende om arrangementer og aktiviteter i afdelingerne. Ifølge leder er en væsentlig forudsætning for samarbejdet, at forventninger til samarbejdet afstemmes lige fra første møde ved indflytningstidspunktet, og at de pårørende føler sig inkluderet, set og hørt og har let adgang til løbende drøftelser.</p> <p>Indflytningssamtaler, hvor pårørende, alt efter beboerens ønske, inviteres til at deltage, afholdes sammen med en sygeplejerske og beboerens kommende kontaktperson, og der følges løbende op.</p>

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at sikre, at beboernes behov for pleje og støtte konsekvent beskrives for hele døgnet.

3. VURDERINGSSKEMA

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

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 beboere 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 beboerne • 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 beboerne • 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 beboernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne • 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 kunne afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af beboerne • Der er fare for beboernes 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 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.