



# Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscentre  
Skovgården

Uanmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre  
Oktober 2022

## 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.

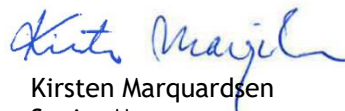
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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

Generelle oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Pleje- og omsorgscenter Skovgården, Skovgårdsvej 26, 8800 Viborg
Leder: Anette Hald Hansen
Antal boliger: 18
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 25. oktober 2022, kl. 09.00 - 13.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Tre borgere</li><li>• To medarbejdere</li></ul> Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Consultant Line Hansen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder, som har varetaget ledelsen af Skovgården samt et større plejecenter i ti år, oplyser om nuværende organisationsændringer, som betyder, at leder pr. 1/11 i år ikke længere er tilknyttet Skovgården. Skovgården beskrives som et velfungerende plejecenter med en familiær og nærværende kultur samt engagerede medarbejdere, borgere og pårørende, hvorfor leder oplever det vemodigt at skulle derfra. Organisationsændringen har naturligvis skabt mange tanker blandt medarbejderne ift. forventninger til fremtiden, men stemning og medarbejdertrivsel opleves fortsat høj. Det ledelsesmæssige fokus har i en længere periode været rettet mod drift samt afvikling og overlevering af informationer til sygeplejerske samt ny konstitueret leder, som også varetager ledelsen af et mindre, nærtliggende plejecenter. Kvalitetssikring af kerneopgaven har fortsat høj ledelsesmæssig prioritet, og af faglige udviklingsområder nævnes bl.a. et kontinuerligt arbejde med plejecentrets dokumentationspraksis, ligesom plejecentret har arbejdet med afbureaukratisering af klippekortsydelse, qua Viborg Kommunes "Velfærdsaftale".</p> <p>Medarbejdergruppen beskrives som engageret og stabil, og flere medarbejdere har været tilknyttet plejecentret i mange år. Leder oplyser, at der aktuelt er én ledig social- og sundhedshjælperstilling, som dog dækkes internt af afløser eller faste medarbejdere indtil 1. januar 2023 pga. plejecentrets økonomiske rammer.</p> <p>Ifølge leder plejer Skovgårdens sygefravær at ligge meget lavt, men aktuelt er det påvirket af to ikke-arbejdsrelaterede langtidssygemeldinger i løbet af året, hvorfor det ligger højere end normalt.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at plejecentret har arbejdet med journalisering af borgernes livshistorie med udgangspunkt i sidste års anbefaling vedr. dokumentationen.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Skovgården Pleje- og omsorgscenter. 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 Skovgården er et meget velfungerende pleje- og omsorgscenter, hvor stabile og engagerede medarbejdere samt ledelse medvirker til høj trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges med udgangspunkt i borgernes ønsker og behov.

Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i kerneopgaven gennem understøttelse af borgernes egne ressourcer. Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Tilsynet har givet anledning til enkelte anbefalinger inden for temaerne dokumentation, hverdagsliv samt kompetencer og udvikling, som tilsynet vurderer vil kræve et mindre ledelsesmæssigt fokus at udbedre.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

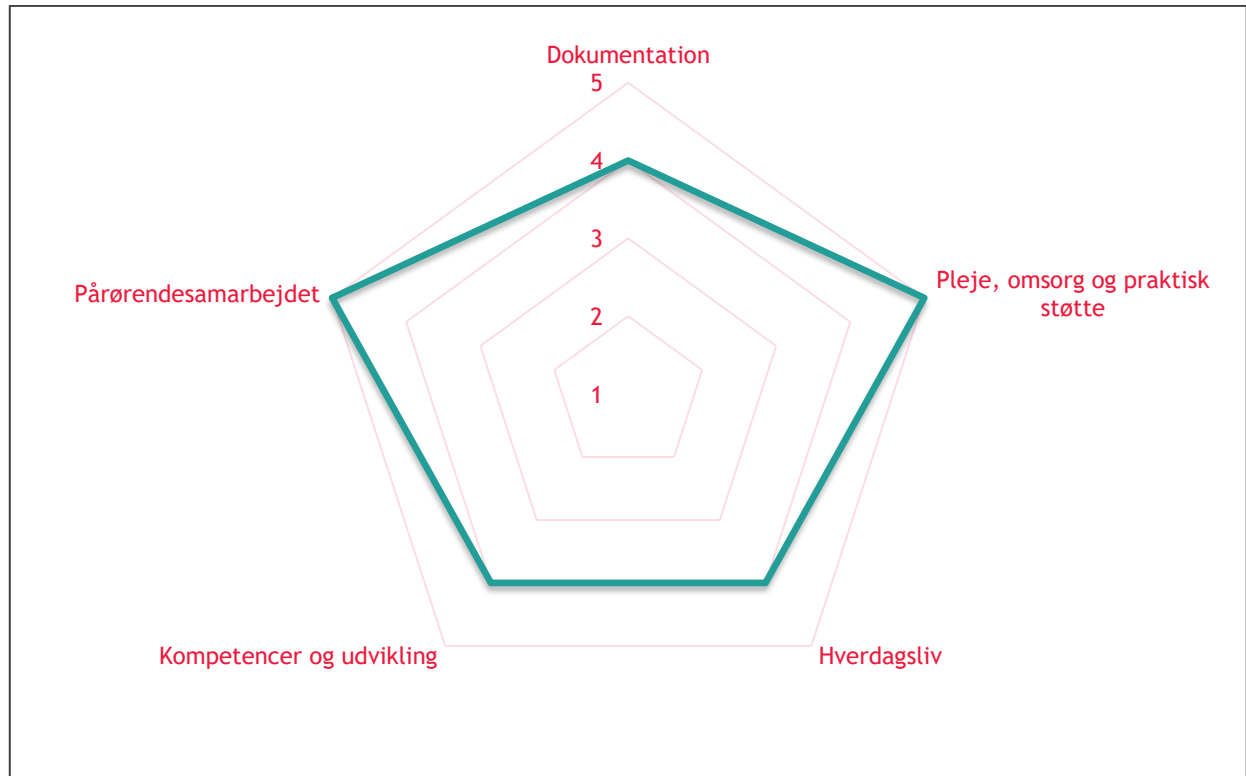
Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for hjælp for hele døgnnet, herunder hjælpen til bad samt særlige pædagogiske tilgange. Desuden anbefaler tilsynet, at borgernes livshistorie dokumenteres.</li><li>2. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at afdække, hvorledes afholdelse af aktiviteter samt medarbejdertilstedeværelse kan øges på fællesarealerne i dagtimerne.</li><li>3. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at drøfte, hvordan behovet for et mødeforum på tværs af faggrupper samt vagtlag kan imødekommes.</li></ol>

### 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
Tema 1: Dokumentation  Score: 4	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentation for tre borgere er gennemgået sammen med en social- og sundhedsassistent, som også fungerer som nøgleperson i Nexus. De redegør for en klar rolle- og ansvarsfordeling ift. opdatering af journalerne, som understøtter medarbejdernes målrettede arbejde med dokumentationen. Journalerne opdateres min. en gang årligt samt ved ændringer i borgernes helhedssituation.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende udfyldt, og borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplanerne beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. I én journal savnes dog beskrivelse af borgerens behov for hjælp til bad samt udfoldelse af den faglige tilgang ift. guidning, og i et andet tilfælde mangler der uddybning af borgerens nattilsyn.</p> <p>Generelle oplysninger fremstår i alle tre tilfælde med beskrivelser af borgernes mestring, motivation, ressourcer samt helbredsoplysninger. I to tilfælde er borgernes livshistorie dog ikke beskrevet.</p> <p>Funktionsevne- og helbredstilstande er opdateret, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation, og relevante SUL-ydelser er tilknyttet.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog, og medarbejderne kender GDPR-reglerne.</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 udtrykker tilfredshed med den hjælp, de ydes, og de beskriver et behageligt samarbejde med medarbejderne, som anerkendes for at understøtte borgernes egen formåen i dagligdagen. Hjælpen beskrives af to borgere som værende tryk.</p> <p>Kontinuitet i kerneopgaven sikres ved hjælp af fælles indmøde, hvor advis og opmærksomhedspunkter gennemgås, og ved kontaktpersonsordning samt daglige ”stop op møder” med fokus på faglig opfølgning og koordinering af opgaver. Relationer og borgernes døgnrytme spiller en stor rolle i fordelingen af dagens opgaver, ligesom fagkompetencer indtænkes. Ud fra et overblik på triageringstavlen planlægges fx, at social- og sundhedsassistenter løser opgaver ved borgere, der triageres gul eller rød. Medarbejderne oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde, og husets tilknyttede sygeplejerske kommer til faglig sparring og opfølgning én gang ugentligt samt ad hoc.</p> <p>Pleje og omsorg leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan med flere eksempler redegøre for, hvordan sundhedsfremmende og forebyggende initiativer indgår i kerneopgaven, bl.a. ved fokus på hygiejne, mobilisering og ernæring. Ved ændringer i adfærd udføres der TOBS, og borgerne triageres. Det rehabiliterende sigte indgår ligeledes som en naturlig del af kerneopgaven ved opmærksomhed på understøttelse af borgernes egne ressourcer i daglig ADL.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger, på fællesarealer samt vedrørende borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de har indflydelse på døgnrytme, dagens gang, og hvor deres individuelle behov for deltagelse i aktiviteter respekteres. Borgerne beskriver aktivitetsniveauet som passende, og særligt udflugter ud af huset fremhæves som betydningsfulde.</p> <p>Aktiviteter varetages primært af en ”ydertimedarbejder” samt unge ”spirer”, som iværksætter små aktiviteter, fx gåtur eller spil, men også ture ud af huset. Medarbejderne redegør for en kontinuerlig opmærksomhed på at gribe spontane øjeblikke til stjernestunder, men de oplever, at medarbejdertilstedeværelse på fællesarealerne samt aktiviteter primært kan lade sig gøre i eftermiddagstimerne på baggrund af normering. Dette er videreformidlet til leder, der oplyser, at plejecentret af økonomiske årsager aktuelt fungerer uden en tidligere medarbejder i flexjob, hvis funktion var at skabe nærvær på fællesarealerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at maden er velsmagende, og måltiderne opleves hyggelige. Borgerne bestemmer selv, hvor de ønsker at spise, og flere borgere indtager måltiderne i spisesalen.</p> <p>Medarbejderne redegør for et konstant fokus på at tilpasse måltiderne efter borgernes individuelle behov, og borgerne adspørges bl.a. dagligt om, hvornår de ønsker at indtage hovedmåltiderne. Pædagogiske måltider, bordplan samt spejling og understøttelse af borgernes egne ressourcer er alle tiltag ift. rammerne for ”det gode måltid”, som medarbejderne fremhæver. En køkkenmedarbejder er i hverdagene ansvarlig for at klargøre maden, og et tæt samarbejde med køkkenet sikrer borgernes individuelle ernæringsbehov.</p> <p>Borgerne oplever en omsorgsfuld og nærværende omgangsform fra medarbejderne, og omgangstonen beskrives som god og respektfuld. En borger fremhæver forholdet til medarbejderne som familiært.</p>

	<p>En individuel tilpasset kommunikation, med udgangspunkt i borgernes ønsker om jargon og humor, vægtes af medarbejderne i dagligdagen. Medarbejderne redegør for en respektfuld omgangsform, hvor en tillidsfuld og ligeværdig relation er vigtig.</p> <p>Tilsynet observerer i flere sammenhænge en anerkendende og respektfuld kommunikation og adfærd i samspillet mellem medarbejdere og borgere.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne. Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer til målgruppens kompleksitet på baggrund af flere medarbejders høje anciennitet samt en lang tilknytning til huset. Leder angiver, at målgruppens stigende kompleksitet fordrer kontinuerlig kompetenceudvikling, og leder prioriterer at afdække medarbejdernes behov for kompetenceudvikling løbende samt i forbindelse med MUS. Medarbejderne tilbydes deltagelse på relevante kurser i kommunen, bl.a. inden for demens, psykiatri, palliation samt pårørendesamarbejde.</p> <p>Medarbejderne føler sig godt klædt på til opgaverne, og de oplever et tæt, internt samarbejde, hvor de dagligt trækker på hinandens kompetencer eller eksterne ressourcepersoner, såsom huslæge eller distriktssygeplejerske. Medarbejderne oplever, at komplekse og udfordrende borgerforløb bidrager til, at de holder sig fagligt ajour, og at de søger ny viden på fx VAR-portalen. Borgerspecifikke problemstillinger drøftes på handleplansmøder hver 2. uge med deltagelse af sygeplejerske samt relevante medarbejdere.</p> <p>Løbende kompetenceudvikling gennem sidemandsoplæring og daglig, faglig sparring opleves tilfredsstillende, men medarbejderne fremhæver, at de savner et mødeforum med mulighed for sparring og faglige drøftelser på tværs af vagtlag, fx for at ensrette arbejdsgange og prøvehandlinger eller trække eksterne samarbejdspartnere ind til bl.a. undervisning. Dette er videreformidlet til leder.</p>
<p>Tema 5: Pårørendesamarbejdet</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder såvel som medarbejdere beskriver et velfungerende samarbejde med husets pårørende, som bydes velkommen og inviteres til at deltage i større arrangementer samt hverdagslivet på fællesarealerne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan det ved indflytning prioriteres at invitere pårørende på kaffe eller et måltid for at byde velkommen til huset og etablere et grundlag for samarbejdet. Indflytningssamtaler, med fokus på forventningsafstemning og praktiske forhold, afholdes efter en fast procedure, ligesom opfølgningssamtaler planlægges til ca. tre måneder efter indflytning.</p> <p>Én beboer samt tre pårørende udgør aktuelt husets bruger-pårørenderåd, som opleves som engageret og velfungerende.</p> <p>Ifølge leder har der ikke været klager eller bekymringshenvendelser siden sidste tilsyn, hvilket leder tilskriver en konstant opmærksomhed på åbenhed samt forebyggende dialog. Leder prioriterer tæt og løbende opfølgning ved henvendelser fra pårørende.</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	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til alle beboere</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	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af beboerne</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	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <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 beboerne</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 beboere</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>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at kunne 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>



## 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.