



# Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscenter  
Plejecenter Toftegården

Uanmeldt tilsyn - Juni 2023



# 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 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: 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 pleje- og omsorgscentret og tilsynet

Adresse: Pleje- og omsorgscenter Toftegården, Nygade 2, 9632 Møldrup

Leder: Christina Maria Dall Christensen

Antal boliger: 26 boliger, heraf en enhed for borgere med demenslidelse

Dato for tilsynsbesøg: Den 27. juni 2023, kl. 08.00 - 12.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Konstitueret leder
- Teamleder
- Fem medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet med ledelsen, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med teamleder og konstitueret leder, som ophører sin konstituering, og som er fastansat fra juli. Ledelsesteamet har stort kendskab til hinanden og til Toftegården, idet konstitueret leder kommer fra en stilling som teamleder i rehabiliteringsenheden, som ligeledes har til huse på lokationen, mens teamleder, som varetager den daglige ledelse på plejecentret, har været ansat i en årrække.

Det ledelsesmæssige fokus har været et målrettet arbejde med at styrke medarbejdernes faglighed samt på at sikre en god og tryk modtagelse af borgere og medarbejdere, som flyttede til centret i forbindelse med nedlukningen af Kildedalscentret i slutningen af 2022. I den forbindelse anerkender ledelsen, at det havde stor betydning for borgerne, at kendte medarbejdere fulgte med, og overvejende har der været gode tilbagemeldinger fra borgere og pårørende ifm. flytningen. Det målrettede arbejde med at styrke fagligheden omfatter bl.a. implementering af strukturerede borgerteammøder, ugentlige handleplansmøder i relation til dokumentationen samt øgede antal tavlemøder. Ligeledes har tidligere prøvehandlinger vedrørende mad og måltider i demensafdelingen resulteret i en ændret møblering, som i højere grad tilgodeser borgerne i spisesituationerne, mens en proces er i gang ifm. en anden prøvehandling omhandlende fokus på borgernes selvbestemmelse.

Derudover har ledelsen udarbejdet en ny sygefraværshandleplan for hele Toftegården med iværksatte indsatser, bl.a. har medarbejdergrupperne sammen med ledelsen haft dialog om social kapital og samarbejdet på tværs, ligesom medarbejderne efter enighed modtager en oversigt over eget fravær hvert kvartal. Ifølge ledelsen har det givet anledning til refleksion og nye narrativer for medarbejderne samt opmærksomheder ift. deres egen grundplan, når de f.eks. byder ind og tager ekstra vagter.

Ledelsen nævner desuden en positiv udvikling ift. at rekruttere både faglærte medarbejdere og ufaglærte til afløserkorpset, og de oplyser, at de løbende modtager uopfordrede ansøgninger. Tidligere udfordring

med ubalanceret økonomi er ligeledes vendt, men ledelsens bevågenhed på en sikker drift og god økonomi er vedvarende.

Medarbejdersituationen er stabil, mens sygefraværet ifølge ledelsen ligger over middel, grundet tidligere langtidssygemeldinger. Der er aktuelt ingen langtidssygemeldte medarbejdere, og der er heller ingen vakante stillinger. Ledelsen oplyser afslutningsvist, at der ikke er modtaget klager.

## **1.2 Opfølgning**

Ifølge ledelsen gav sidste års tilsyn og anbefalinger anledning til et målrettet arbejde og opfølgning, bl.a. i relation til dokumentationen og til at skabe systematik, som sikrer kontinuitet og kvalitet i kerneydelsen.

## 2. Kommunalt tilsyn

### 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på pleje- og omsorgscenter Toftegården. 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 Toftegården er et meget velfungerende, center med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Ledelsens målrettede arbejde med kvalitetsudvikling i praksis har medvirket til et generelt fagligt løft, og det har sikret øget kontinuitet og kvalitet i kerneydelsen. Tilsynet har fundet enkelte mangler i dokumentationen, som tilsynet vurderer kan udbedres med en relativt mindre, men målrettet indsats.

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan det vedligeholdende og rehabiliterende sigte indgår i det daglige arbejde. Medarbejderne har desuden fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, og ledelse og medarbejdere er opmærksomme på, at borgerne tilbydes - individuelle såvel som fælles - aktiviteter tilpasset deres dagsform.

Tilsynet har givet anledning til i to anbefalinger inden for temaet dokumentation.

### 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til pleje- og omsorgscentrets fremadrettede udvikling:

#### 2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

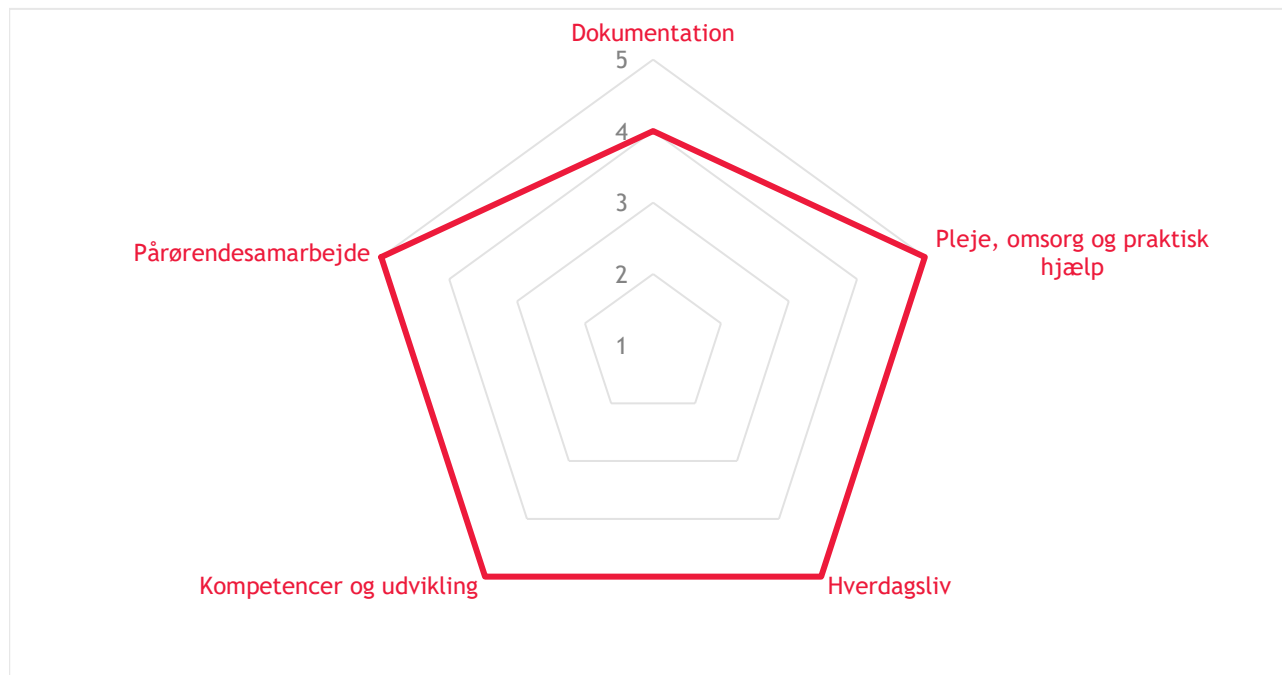
#### 2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere forflytningsbeskrivelsen hos en konkret borger, samt at sikre, at observationsnotater konsekvent er tilknyttet relevante tilstande.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne løbende ajourfører funktionsevnetilstande, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.

### 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 pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne oplyser om en klar rolle- og ansvarsfordeling ift. opdatering af dokumentationen, ligesom sygeplejersken har afsat to ugentlige timer, hvor hun sidemandsoplærer og tilbyder sparring med medarbejderne samt gennemgår borgerjournalen, hvor medarbejderen har kontaktpersonsfunktionen.

Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med sygeplejersken, som oplyser om ny kommunal struktur og opbygning af døgnrytmeplanerne, hvilket medarbejderne aktuelt er i gang med at opdatere i hver enkelt borgerjournal.

Dokumentationen fremstår overordnet opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Generelle oplysninger er ajourførte, jf. kommunens retningslinjer. Funktionsevnetilstande er, fraset en tilstand, opdaterede, og de fremstår delvist med opfølgningsdato, hvilket er drøftet med ledelsen, som oplyser, at de afventer fælles praksis og retning fra kommunens dokumentationsgruppe i efteråret. Hos en borger ses observationsnotater ikke konsekvent relateret til tilstande, ligesom forflytningsbeskrivelse hos samme borger ikke er fyldestgørende. Der ses generelt relevante observationer og opfølgning på faglige indsatser i alle tre borgerjournaler.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

## 2.4.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 5

### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager, og måden den udføres på, hvor medarbejderne støtter borgerne i at bruge egne ressourcer.

Pleje- og omsorgscentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via koordinerende morgenmøder, orientering i dokumentationen og små overlap mellem vagtlag. Derudover afholder hver afdeling tavlemøder flere gange i løbet af dagen på fastlagte tidspunkter med henblik på at understøtte faglig sparring og på at sikre opfølgning af faglige indsatser. Ved ændringer i borgernes tilstand inddrages sygeplejersken eller en social- og sundhedsassistent, hvor TOBS ofte udføres. Medarbejderne kan redegøre for pædagogiske tilgange, fx sceneskift og relationsdannelse før opgaveløsning, ligesom omstillingsparathed nævnes som et vilkår i arbejdet med borgerne, hvor dagsform og humør kan variere. Den helhedsorienterede indsats sikres desuden via et tværfagligt samarbejde med ældrepsykiatrien, terapeuter samt huslægen, som har faste besøg en gang månedligt.

Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard, hvor medarbejderne kompetent redegør for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte ved at motivere borgerne til at bruge egne ressourcer i plejen, så funktionsniveauet vedligeholdes. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i form af at sikre borgerne sufficient væske- og ernæringsindtag med henblik på at forebygge UVI og væggtab, ligesom NADA tilbydes ift. at understøtte borgernes velbefindende.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer samt vedrørende borgernes hjælpemidler.

Tilsynet overværer tavlemødet kl. 10.00 på en afdeling, hvor medarbejdernes observationer drøftes, og der aftales opfølgning på faglige indsatser.

## 2.4.3 Hverdagsliv

Score: 5

### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og at de har medindflydelse ift. plejen, døgnrytme og deltagelse i aktiviteter. En borger, som er flyttet fra Kildedalscentret, fortæller om en hård proces og periode, da borgeren ikke ønskede at flytte. Dog anerkendes medarbejderne og ledelsen for deres imødekommenhed og støtte. Borgerne er tilfredse med udbuddet af aktiviteter.

Fastlagte aktivitetstilbud er organiseret af fire medarbejdere i fleksjob, som tilbyder aktiviteter til borgerne sammen med frivillige og "spirer", som er 15-17-årige medarbejdere. Der tilbydes bl.a. højtlesning, spil, gåture, sang og gudstjeneste, og derudover samarbejdes der med aktører fra lokalsamfundet, hvor der arrangeres besøg af børnehaven og skoleelever. Medarbejderne er opmærksomme på at tilbyde borgere, som ikke profiterer af fællesaktiviteterne, en-til-en tid eller hverdagssystemer, som at lægge vaske-tøj sammen eller skrælle kartofler, alt efter borgernes interesse og dagsform.

Borgerne er tilfredse med madens kvalitet. To borgere indtager de to hovedmåltider i fællesskabet, og de beskriver måltiderne som hyggelige stunder.

Medarbejderne redegør for praksis vedrørende måltiderne, som er forskellige, idet demensafdelingen har delt måltiderne op, så borgere med behov for hjælp til fødeindtag spiser først, hvorefter borgere, som har behov for støtte til struktur og spejling spiser efterfølgende. Ifølge medarbejderne har praksisændringen medført, at samtlige borgere tilgodeses individuelt, og at de spiser mere til måltiderne, hvilket tilskrives øget nærvær, ro og målrettet støtte. På de almene pladser sidder en medarbejder sammen med borgerne, og der er fokus på at understøtte en god stemning og det indbyrdes fællesskab. Alle medarbejderne tilkendegiver stort fokus på at observere borgernes evt. afvigende funktionsniveau ifm. med deres ernæringsindtag, som følges op med indbyrdes sparring og opfølgende indsatser.

Borgerne er meget tilfredse med medarbejdernes omgangsform og omgangstone. Medarbejderne beskrives som søde, hjælpsomme og imødekommende.

Medarbejderne vægter en positiv tilgang, som er individuelt tilpasset den enkelte borger, ligesom medarbejderne aktivt inddrager borgernes livshistorie i samspillet. Ifølge medarbejderne er kommunikationen og medarbejdernes adfærd i relation til borgerne båret af en respektfuld og anerkendende tilgang. Samtidig har medarbejdergruppen fokus på at forebygge omsorgstræthed ved at tage ansvar for at sige til og fra på opgaver, hvis overskuddet ikke er der på dagen, så den professionelle tilgang konsekvent er til stede.

Tilsynet observerer overalt, at medarbejderne i samspillet med borgerne har en imødekommende og anerkendende tilgang.

#### 2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 5

##### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Ledelsen og medarbejderne vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til målgrupperne. Ledelsen har prioriteret medarbejdernes kompetenceudvikling efter pandemien, hvor fokus var andet steds. Implementeringen af de systematiske borgerteammøder, som er med afsæt i ”De fem faktorer”, ”Blomsten” og ”Trivselskarret”, har ifølge ledelsen markant løftet medarbejdernes viden og refleksionsniveau, ligesom ledelsen oplever, at den visuelle gennemgang understøtter medarbejdernes læring gennem praksis. Personalemøderne, som afholdes hver måned, har desuden et faglig islæt, idet der foregår relevant og generel vidensdeling og undervisning.

Medarbejderne oplever, at de har gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, og de føler sig godt rustede til opgaverne. Sygeplejersken, som også er demenskoordinator, fremhæves som en god faglig sparringspartner, ligesom sygeplejersken varetager oplæring af delegerede ydelser, såsom insulinalgivning. VAR-portalen anvendes som et aktivt redskab, både som opslagsværk ved faglige tvivlsspørgsmål, ligesom der linkes til VAR i handleanvisninger. Medarbejderne er yderst tilfredse med borgerteammøderne, hvor borgernes kontaktpersoner forinden har forberedt sig, og hvor de præsenterer borgerens problemstilling. Ifølge medarbejderne har møderne medvirket til øget viden og givtige faglige drøftelser. Relevante samarbejdspartnere, som huslægen, inviteres desuden med i relevante tilfælde. Medarbejderne oplever tillige mulighed for at komme på faglige kurser, bl.a. har en social- og sundhedsassistent nyligt været på kursus inden for sansestimuli, hvor tilegnet viden er delt med kollegaer.

Trivslen og medarbejdernes indbyrdes samarbejde er ifølge medarbejderne velfungerende.



## 2.4.5 Pårørendesamarbejde

Score: 5

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Overordnet oplever ledelsen et velfungerende samarbejde med de pårørende, hvor ønsker til kontakt beskrives forskelligt, alt efter pårørendes behov. Ledelsen redegør for et målrettet arbejde med at strukturere indflytningsamtalerne og de årlige opfølgingsmøder med pårørende. Hos enkelte borgere afvikles der yderligere samtaler efter aftale. Drøftelser vedrørende ønsker i forbindelse med livets afslutning, som tidligere var en prøvehandling, er nu implementeret som en del af indflytningsmaterialet. Ifølge ledelsen reagerer borgere og pårørende meget forskelligt, adspurgt til emnet, som oftest følges op senere ved behov herfor.

Ledelsen oplyser desuden, at der nyligt er etableret et brugerparørenderåd, og ledelsen ser frem til det kommende samarbejde med rådet, hvor der er indkaldt til første møde.

Medarbejderne samstemmer med ledelsens oplevelse af et velfungerende pårørendesamarbejde. Særligt fremhæves indflytningsamtalerne, hvor medarbejdere og pårørende afstemmer forventninger til samarbejdet, herunder aftaler til pårørendekontakt. Derudover er medarbejderne opsøgende, når pårørende er på besøg, eller hvis medarbejderne fornemmer et behov for en snak, fx ved ændringer i borgernes tilstand. Medarbejderne reflekterer over, og de er bevidste om, at det for mange pårørende er en svær situation at være i, hvorfor lydhørhed og rummelighed fra medarbejdernes side er essentiel.

## 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.

