



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscenter
Pensionistgården

Uanmeldt tilsyn - Februar 2025



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 pleje- og omsorgscentret.

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



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Dorte Karlskov

Senior 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 Pensionistgården, Tjele Møllevej 10, 8830 Tjele

Leder: Per Svane Aastradsen

Antal boliger: 22 boliger, heraf to midlertidige pladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 10. februar 2025, kl. 08.15 - 14.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Konstitueret leder
- Tre medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet med konstitueret leder og sygeplejerske, der fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Lise-Lotte Sørensen, sygeplejerske, MKS

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med pleje- og omsorgscentrets sygeplejerske, hvorefter konstitueret leder, der er på et andet pleje- og omsorgscenter, kontaktes telefonisk og tilstøder tilsynet efter kort tid.

Konstitueret leder, som tidligere har været teamleder på pleje- og omsorgscentret, oplyser siden oktober 2024 at være konstitueret leder, grundet længerevarende fravær fra leder, der dog nu er på vej retur. Konstitueret leder oplyser om et efterår, præget af større budgettilpasninger, som har resulteret i flere tiltag, bl.a. konvertering af timer fra aktiviteten til plejen, som én medarbejder tidligere har varetaget. Normeringen i dagvagterne er på to hverdage blevet reduceret med én medarbejder, så pleje- og omsorgscentret tirsdag og torsdag aktuelt kører med weekendbemanding. Aftenvagten er ligeledes reduceret i timer, så den ene af de i alt tre aftenvagter slutter vagten en time tidligere. Dertil har det været nødvendigt at afskedige to medarbejdere. Ifølge konstitueret leder har det været et hårdt forløb, og medarbejderne har været påvirkede af situationen, men ledelsen har samtidigt oplevet opbakning fra medarbejderne, ligesom medarbejderne har støttet hinanden i processen.

Af udviklingsområder nævner konstitueret leder et igangværende toårigt forløb i samarbejde med KAMPUS, omhandlende arbejdsmiljøet og samarbejde samt en professionel tilgang i arbejdet. Alle medarbejdere deltager i undervisningen, som afholdes cirka en dag om måneden, og tilbagemeldingerne er, ifølge konstitueret leder, positive.

Medarbejdergruppen beskrives som stabil, og sygefraværet er lavt. Aktuelt er én medarbejder på vej retur efter en langtidssygemelding, grundet fysiske skavanker. Ingen stillinger er vakante, dog oplyser konstitueret leder om en nylig opsigelse af en social- og sundhedsassistent, hvorfor der planlægges med opslag af stilling inden for kort tid. Konstitueret leder oplyser, at rekruttering generelt ikke er en udfordring.

1.2 Opfølgning

Konstitueret leder og sygeplejerske oplyser, at der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn vedrørende dokumentationen, herunder øget fokus på systematisk opdatering af journaler samt praksisnær sparring og sidemandsoplæring fra pleje- og omsorgscentrets sygeplejerske. Det er dog tilsynets vurdering, at dokumentationen fortsat udgør et udviklingsområde.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Pleje- og omsorgscenter Pensionistgården. 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 Pensionistgården er et velfungerende pleje- og omsorgscenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse har stort fokus på at skabe livskvalitet og hjemlighed for borgerne igennem hverdagslivet, måltider og aktiviteter. Tilsynet vurderer samtidigt, at borgernes muligheder for et aktivt hverdagsliv og meningsfulde aktiviteter aktuelt er påvirket, omend i mindre grad, af de aktuelle budgettilpasninger, som har medført nedlæggelse af timer til faste aktiviteter. Dertil har medarbejderne, grundet travlhed, svært ved at tilbyde individuelle aktiviteter til borgere med behov herfor.

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med et rehabiliterende, sundhedsfremmende og forebyggende sigte, og medarbejderne beskriver et velfungerende tværfagligt samarbejde med Pleje- og omsorgscentrets sygeplejerske.

Tilsynet har givet anbefalinger i relation til dokumentationen, særligt vedrørende den sundhedsfaglige dokumentation, som tilsynet vurderer vil kræve en målrettet og fokuseret indsats at imødekomme. Vedrørende det samlede kompetenceniveau vurderer tilsynet, at reduktion i fastlagte faglige møder ligeledes har påvirket medarbejdernes muligheder for vidensdeling omkring borgerne i dagligdagen.

Tilsynet har givet anledning til i alt fire anbefalinger inden for temaerne *Dokumentation, Pleje, omsorg og praktisk støtte, Hverdagsliv* samt *Kompetencer og udvikling*. Anbefalingerne vedrørende dokumentationen er udfoldede i fem underpunkter. Det er tilsynets vurdering, at anbefalingerne kan indfries ved en målrettet og vedvarende ledelsesmæssig indsats i tæt samarbejde med medarbejderne.

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.

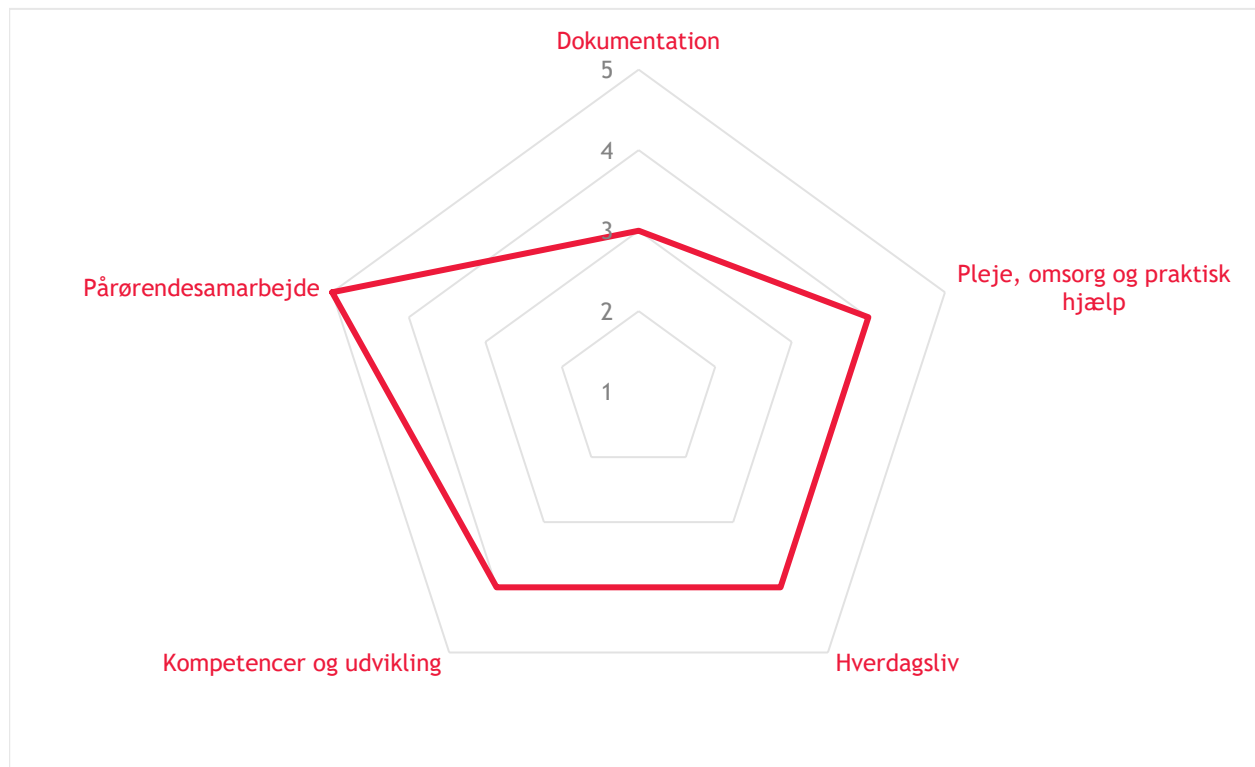
2.2.2 anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere en vedvarende indsats på dokumentationsområdet, så det sikres, at dokumentationen overholder gældende krav på følgende områder:
 - At generelle oplysninger på samtlige borgere udfyldes med beskrivelser af borgernes helheds-situation, herunder mestringssevne, vaner og ressourcer.
At døgnrytmeplaner opdateres med handlevejledende beskrivelser af borgernes plejebehov for hele døgnnet, herunder forflytningsbeskrivelser samt den pædagogiske tilgang i relevante til-fælde.
 - At funktionsevnetilstande opdateres jf. kommunens retningslinjer, samt udfoldes med rele-vante faglige beskrivelser, der tydeliggør borgernes aktuelle funktionsniveau.
 - At helbredstilstande og det faglige notat opdateres, jf. gældende krav på området og kommu-nens retningslinjer, svarende til borgernes aktuelle helbredssituation. Dertil anbefales syste-matisk brug af opfølgingsdatoer.
 - At handleanvisninger på SUL-ydelser oprettes med fyldestgørende beskrivelser af den konkrete borgerindsats, herunder referenceværdier på blodtryks- og vægtmåling samt link til VAR-por-talen.
2. Tilsynet anbefaler et ledelsesmæssigt fokus på, at den daglige planlægning understøtter kvaliteten i den helhedsorienterede indsats, herunder vedrørende prioritering af opgaver på dage med lavere bemanding.
3. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere en øget opmærksomhed på, at borgernes tilbydes et aktivt og meningsfuldt hverdagsliv, herunder at medarbejderne har den nødvendige tid til under-støttelse af daglige aktiviteter med borgerne.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at genetablere teamsmøder med henblik på at optimere rammerne for faglig vidensdeling omkring borgerne og faglige emner.

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: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i middel grad lever op til indikatorerne. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en sygeplejerske, der beskriver arbejdsgange for opdatering af borgernes journaler. Sygeplejersken er, i tæt samarbejde med social- og sundhedsassistenter, ansvarlig for opdatering af den sundhedsfaglige dokumentation, hvilket sker løbende og ifm. årskonroller. Dertil oplyser sygeplejersken om igangværende fokusområde ift. systematisk anvendelse af opfølgingsdatoer, hvilket de dog endnu ikke er i mål med. Social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere er ansvarlige for ajourføring af døgnrytmeplaner, funktionsevnestilstande og generelle oplysninger, som planlægges via ydelser til hver tredje måned samt løbende ved ændringer.

Medarbejderne arbejder målrettede med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og de oplyser, at dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt.

Generelle oplysninger er udfyldt med fyldestgørende beskrivelser af borgernes mestringsevne, vaner og ressourcer, fraset en borger, hvor beskrivelsen mangler. Dertil ses beskrivelser af borgernes livshistorier. Borgernes behov for pleje og omsorg er overvejende handlingsvejledende beskrevet for hele døgnet i døgnrytmeplaner. Dog savnes udfoldelse af hjælpen i forflytningssituationer, gældende for alle tre borgere, ligesom der savnes tydelig beskrivelse af tilgangen til en kognitivt svækket borger på dage, hvor borger frasiger sig hjælpen.

Funktionsevnetilstande er vurderede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau, men flere mangler konkretisering vedrørende borgernes ressourcer og begrænsninger. Dertil finder tilsynet flere funktionsevnetilstande, som ikke er opdaterede siden ultimo 2023 og primo 2024.

Helbredsoplysninger er, gældende for alle tre borgere, opdaterede med beskrivelser af borgernes helhedssituation og med sammenhæng til medicinkortet.

Helbredstilstande er med nogen variation opdaterede, svarende til borgernes aktuelle sundhedsfaglige problemområder. Fx mangler der beskrivelser vedrørende to borgers problemstillinger med hhv. under- og overvægt, ligesom flere mangler opdatering svarende til den aktuelle tilstand. Dertil finder tilsynet, at opfølgingsdatoer kun i mindre grad er påført helbredstilstande. Handleanvisninger på sundhedslovsydelser er kun i begrænset omfang oprettede, fx vedrørende vægt- og blodtryksmålinger, medicinadministration og kompressionsbehandling. Dertil ses, at link til VAR-portalen kun delvist er påført. Ifølge sygeplejersken er dette et igangværende fokusområde.

Levering af og opfølgning på faglige indsatser, såsom blodtryks- og vægtmålinger, er udført, og observationsnotater er tilknyttede relevante tilstande, fraset i enkelte tilfælde.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne udtrykker tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager, og som svarer til deres behov. En borger beskriver medarbejderne som omsorgsfulde og med stor opmærksomhed på at støtte borgeren til at gøre mest muligt selv, hvilket borgeren finder værdifuldt. En anden borger anerkender medarbejderne for den daglige støtte til at skabe struktur, som, ifølge borgeren, er tiltagende vanskeligt for borgeren selv at gøre. En tredje borger oplyser, at medarbejderne reagerer hurtigt, når borgeren anvender sit nødkald, hvilket borgeren finder betryggende.

Pleje- og omsorgscenteret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, hvilket sker gennem fælles indmøde med koordinering og information ift. dagens aktiviteter og under deltagelse af en sygeplejerske samt overlap fra nattevagten. Derefter går medarbejderne ud afdelingsvis, hvor fordeling af opgaver sker med udgangspunkt i triage, medarbejderkompetencer og kontaktpersonsordning. I demensafsnittet fremhæves særlig opmærksomhed på relationsdannelse, hvor tilrettelæggelsen af plejeopgaver sker med udgangspunkt i borgernes dagsform.

Borgerkendskabet er, ifølge medarbejderne, stort i hele huset, grundet pleje- og omsorgscentrets mindre størrelse, og flere medarbejders mangeårig tilknytning til centret. Medarbejderne oplyser om tilknytning til primært én afdeling, som sikrer en ensartet levering af kerneydelser, og de beskriver et tæt kollegialt samarbejde, hvor de trækker på hinandens kompetencer, erfaringer og relationer til borgerne for at lykkes med opgaverne. Dog tilkendegiver medarbejderne, at særligt på dage, med lavere bemanning, har de svært ved at nå opgaverne, hvorfor fx hjælpen til rengøring eller plejeopgaver, herunder bad, jævnligt må udsættes. Medarbejderudsagn er drøftet med konstitueret leder, der oplyser at være bekendt med problematikken, og som er i tæt dialog med medarbejderne ift. at finde gode løsninger og prioriteringer på dage med udfordringer ift. at nå plejeopgaver.

Det tværfaglige samarbejde beskrives af medarbejderne som velfungerende, og sygeplejersken anerkendes for at være tilgængelig. Medarbejderne beskriver desuden en tydelig ansvarsfordeling af opgaverne, der medvirker til, at medarbejderne altid ved, hvem de skal gå til. Daglige stop-op-møder med opfølgning og koordinering af opgaver

samt daglige tavlemøder med triagering, under deltagelse af en sygeplejerske, understøtter, ifølge medarbejderne, ligeledes den helhedsorienterede indsats til borgerne. I den forbindelse redegør medarbejderne for, hvordan de inddrager sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i kerneydelsen, fx vedrørende forebyggelse af utilsigtet væggtab gennem væske- og ernæringsindsatser samt opfølgning af disse gennem tværfaglige drøftelser.

Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte ved at motivere borgerne til at benytte ressourcer i hverdagsaktiviteter, så funktionsniveauet vedligeholdes, fx gennem deltagelse i små opgaver ifm. måltider. Dertil beskriver medarbejderne stor opmærksomhed på borgernes selvbestemmelse og på, hvordan borgerne inddrages i beslutninger fx vedrørende tøjvalg.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler, ligesom borgerne ses velsoignerede, svarende til egne vaner og behov.

2.4.3 Hverdagsliv

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne oplever mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor deres ønsker og behov respekteres og medinddrages. Borgerne er overvejende tilfredse med udbuddet af aktiviteter, hvor særligt deltagelse i bankospil fremhæves som betydningsfuldt. En borger tilkendegiver dog ofte at kede sig, og udtrykker at både udvalg og kadencen ift. aktiviteter er begrænset, og efterspørger genetablering af tidligere tilbud. Samtlige borgere beskriver en omgangstone, som er præget af omsorg, venlighed og respekt, hvor især medarbejdernes brug af humor i dagligdagen beskrives som betydningsfuldt.

Medarbejderne beskriver pleje- og omsorgscentrets aktivitetsudbud, som primært arrangeres og afvikles af tilknyttede frivillige samt en medarbejder i virksomhedspraktik. Af aktiviteter nævnes bankospil hver 14. dag, søndagscafé hver tredje måned med sang og oplæsning og månedlig gudstjeneste med deltagelse af organist og korsanger. Højtidet markeres med fællesarrangementer, såsom påske- og julefrokoster, hvor også borgernes pårørende inviteres til deltagelse. Dertil er unge "spirer" tilknyttet pleje- og omsorgscentret, og de afholder aktiviteter med borgerne på ugentlig basis i ydertimerne og weekender. Medarbejderne er bevidste om det aktuelt begrænsede tilbud af aktiviteter, og de forsøger, i det omfang det er muligt, at tilbyde borgerne aktiviteter i hverdagen, fx at synge sammen, se en film eller at tilbyde små gåture, hvilket medarbejderne dog på dage med travlhed ikke kan imødekomme.

Borgerne er meget tilfredse med maden, som de beskriver som indbydende og varieret, ligesom måltiderne, som for de adspurgte borgeres vedkommende ofte indtages i fællesrummet sammen med medborgere og medarbejdere, beskrives som hyggelige og hjemlige.

Medarbejderne har fokus på at sikre rammerne for "det gode måltid," som understøttes af pædagogiske måltider og rolige omgivelser, hvor forstyrrelser og anden aktivitet minimeres. Medarbejderne er opmærksomme på at sammensætte og tilpasse bordopsætningen, så borgernes individuelle behov imødekommes, og der tages højde for borgernes indbyrdes relationer og behov for stimuli. Observationer ift. borgernes ernæringsindtag, herunder tygge- og synkefunktion samt funktionsniveau, foretages ifm. måltidet af medarbejderne. Borgere med behov for særlige ernæringsindsatser drøftes med køkkenpersonalet, der er behjælpelige med sparring, fx vedrørende konsistenser eller tilberedning af energirige måltider og mellemretter, ligesom køkkenpersonalet løbende er i dialog med borgerne vedrørende ønsker til maden.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de vægter en respektfuld og ligeværdig tilgang over for borgerne, og hvordan kommunikationen er individuelt tilpasset med udgangspunkt i borgernes levede liv, ønsker og vaner. Medarbejderne har fokus på, at borgerne imødekommes på en faglig og professionel måde og med inddragelse af borgerne livshistorier i samtaleemner. Samspillet mellem borgere og medarbejdere er generelt kendetegnet af tillid og tryghed, og medarbejderne redegør for indsatser, som igangsættes, hvis det ikke er muligt at etablere en tillidsfuld relation til en borger, fx ved borgere med udadreagerende adfærd, hvor pleje- og omsorgscentrets demenskoordinator inddrages til sparring. Medarbejderne fremhæver en kultur med høj psykologisk tryghed, hvor der er tillid til at henvende sig til hinanden, såfremt uhensigtsmæssig adfærd eller kommunikation opleves, og hvor det er legalt at sige til og fra over for en opgave og at foretage omrokeringer i planlægningen, hvis overskuddet på dagen mangler.

Tilsynet observerer en respektfuld og anerkendende kommunikation i den direkte samt den indirekte omtale af borgerne, og i flere tilfælde observeres et omsorgsfuldt og anerkendende samspil borgere og medarbejdere imellem.

2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

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

Konstitueret leder oplever en fagligt velfungerende medarbejdergruppe, hvor kompetenceniveauet svarer til målgruppens kompleksitet og behov. Medarbejdergruppen, der er tværfaglig sammensat, består af fire social- og sundhedsassistenter, 11 social- og sundhedshjælpere samt en sygeplejerske, og som samlet set bidrager til et helhedsorienteret blik på borgernes problemstillinger. Konstitueret leder oplyser om løbende opmærksomhed på kompetenceudvikling af medarbejderne, hvilket overvejende har været rettet mod praksisnær undervisning og sparring, bl.a. af pleje- og omsorgscentrets sygeplejerske og demenskoordinator. Dertil tilbyder en tilknyttet plejhjemslæge løbende undervisning, og har bl.a. undervist i forebyggelse af urinvejsinfektioner og nedre hygiejne. Nye medarbejderne introduceres gennem fast introduktionsprogram og med planlagte følgedage i både dag- og aftenvagter. Dertil tilbydes nyansatte undervisning i dokumentationen ved sygeplejersken samt kursus i forflytninger. Ifølge både konstitueret leder og medarbejdere følges der løbende op med nye medarbejdere mhp. at sikre, at introduktionen er individuelt tilpasset den enkelte medarbejders kompetencer og erfaring.

Konstitueret leder oplyser endnu ikke at have afviklet MUS-samtaler, men forventer disse igangsat i løbet af det kommende forår.

Medarbejderne oplever, på trods af en periode med øget travlhed, at der generelt er rette kompetencer til stede på pleje- og omsorgscentret, og medarbejderne finder stor tryghed i, at det altid er muligt at spørge en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske, hvis de har behov for sparring. Relevante eksterne samarbejdspartnere, fx fra gerontopsykiatrien eller fasttilknyttede plejhjemslæge, inddrages ligeledes ved behov. Medarbejderne tilkendegiver opmærksomhed på egne og kollegers kompetenceområder, og sygeplejersken og social- og sundhedsassistenter sidemandsoplærer i forbindelse med delegering af sundhedslovsydelser. VAR-portalen anvendes som opslag i forbindelse med tvivlsspørgsmål og ifm. den daglige kvalitetssikring af pleje- og sygeplejeopgaver, som kræver viden om specifikke procedurer.

Vidensdeling omkring borgerne sker primært på daglige tavlemøder, suppleret med borgerkonferencer, som, ifølge medarbejderne, afholdes ved behov. Medarbejderne efterspørger genetablering af teamsmøder, som tidligere blev afholdt med fast kadence, og

som, ifølge medarbejderne, indeholdt gode faglige drøftelser og fokus på udvalgte faglige emner. Medarbejderudsagn er drøftet med konstitueret leder, der erkender at disse ikke har været afholdt i en periode, grundet færre ressourcer og deraf travlhed.

2.4.5 Pårørendesamarbejde

Score: 5

Vurdering:

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

Tilsynet har ikke talt med pårørende, men borgerne tilkendegiver samstemmigt, at deres pårørende føler sig velkomne på pleje- og omsorgscentret, og at de imødekommes med respekt fra medarbejdere og ledelse.

Konstitueret leder og medarbejderne redegør for et velfungerende samarbejde og en imødekommende tilgang til pårørendesamarbejdet, hvor henvendelser modtages med dialog og åbenhed. I forbindelse med indflytning af nye borgere afholdes der indflytningssamtale, hvor pårørende inviteres til deltagelse efter borgerens samtykke. Til indflytningssamtalen deltager borgerens kontaktperson, sygeplejerske og leder i det omfang, det er muligt, og aftaler ift. hverdagsliv og informationsniveau drøftes, og der er gensidig forventningsafstemning.

Medarbejderne redegør for, hvordan de i samarbejde med borgernes pårørende sikrer en god hverdag for borgerne igennem aftalte kommunikationsformer, såsom sms eller telefonopringninger, ligesom medarbejderne er opmærksomme på at kontakte pårørende ved ændringer i borgernes tilstande.

Aktuelt har pleje- og omsorgscentrets ikke et bruger-/pårørenderåd, hvilket dog, ifølge konstitueret leder, tidligere er forsøgt etableret, men grundet manglende tilslutning ikke blev etableret. Konstitueret leder oplyser dog om et kommende genforsøg ift. rekruttering til et bruger-/pårørenderåd.

Ifølge konstitueret leder er der ikke modtaget klager eller bekymringshenvendelser, hvilket tilskrives en løbende dialog med pårørende. Henvendelser fra pårørende følges op med kontakt fra relevante medarbejdere eller konstitueret leder, ligesom der inviteres til møder ved behov herfor.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Viborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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