



# Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscentre  
Blichergården

Unmeldt 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.

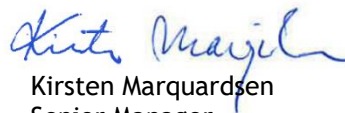
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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

| Generelle oplysninger om pleje- og omsorgscentret og tilsynet   |
|---|
| Navn og Adresse: Blichergården, N.F.S. Grundtvigsvej 13, 8800 Viborg  |
| Leder: Susanne Simonsen   |
| Antal boliger: 62 boliger   |
| Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 27. oktober 2021, kl. 8.15-12.15  |
| Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Teamleder</li><li>• Tre borgere</li><li>• Fire medarbejdere</li><li>• To pårørende</li></ul> Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til teamleder om tilsynsforløbet. |
| Tilsynsførende:<br>Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske  |

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

| Aktuelle vilkår   |
|---|
| <p>Leder deltager på tilsynstidspunktet i møder, hvorfor tilsynet gennemføres med teamleder, som har 25 års erfaring fra pleje- og omsorgscentret.</p> <p>Teamleder oplyser, at de er meget udfordrede på rekruttering af kvalificerede faglærte medarbejdere. Aktuelt er der fire vakante stillinger, heraf én social- og sundhedsassistentstilling. Ligeledes kan det i perioder være særdeles problematisk at få hjælp fra vikarbureau, som ikke har vikarer nok til at dække pleje- og omsorgscentrets behov. Ledelsen er, som et led i fastholdelse og rekruttering, ved at undersøge medarbejdernes muligheder for at arbejde hver tredje weekend.</p> <p>I forbindelse med sidste års budgettilpasning blev det besluttet, at normeringen om onsdagen skulle gennemføres med weekendbemanding. Det har nu været praktiseret i cirka et år, og teamleder oplever, at dagene, såfremt der ikke er fravær, forløber roligt og med øget nærvær med borgerne på grund af begrænsede aktiviteter og møder. Der er ansat to rengøringsassistenter, som varetager rengøring af hjælpemidler, borgernes lejligheder og fællesarealer, så medarbejderne kan koncentrere sig om at levere pleje og omsorg til borgerne.</p> <p>Teamleder tilkendegiver, at der efter nedlukningen i forbindelse med COVID-19 er et efterslæb på undervisning i fx brandøvelse og førstehjælp, hvorfor dette igen tilbydes til medarbejderne.</p> <p>Viborg Kommune er udvalgt til at arbejde med "Velfærdsaftalen", og ledere og medarbejdere involveres løbende. Pleje- og omsorgscentret har netop indsendt forslag om, hvilke kommende forbedringstiltag de ønsker at arbejde videre med. Første prioritet er forenkling af kravene til dokumentationen. I starten af november afholdes der seniortopmøde, hvor "det gode ældreliv" drøftes.</p> <p>Ifølge teamleder er fraværet samlet set højere end ønsket, hvilket delvist skyldes to nattevagters langtidsfravær og et højt korttidsfravær.</p> |

## 1.2 OPFØLGNING

### Opfølgning

Der er fulgt relevant op på sidste års anbefalinger, hvor der har været arbejdet målrettet med opdatering af borgernes dokumentation. Rengøring af hjælpemidler gennemføres efter en fastlagt procedure af pleje- og omsorgscentrets rengøringsassistenter.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Pleje- og omsorgscenter Blichergården. 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 Blichergården, på trods af store rekrutteringsudfordringer, er et velfungerende pleje- og omsorgscenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at både ledelsen og medarbejderne har stor opmærksomhed på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, men at vilkår og rammer indimellem begrænser medarbejdernes muligheder for at levere kerneydelsen med den ønskede kvalitet.

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret samlet set lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området, men at kvaliteten af den leverede pleje, støtte og omsorg indimellem er udfordret af mangel på ressourcer og faglærte medarbejdere.

Tilsynet vurderer, at oplæring, rekruttering og fastholdelse af kvalificerede faglærte medarbejdere fortsat vil kræve et meget målrettet ledelsesmæssigt fokus.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

På tilsynsdagen, som er en onsdag, er der to sygemeldinger, og ifølge teamleder løses dagens udfordringer ved, at pleje- og omsorgscentret aktuelt har to elever og en studerende og ved, at sygeplejersken deltager i plejen.

#### Anbefalinger

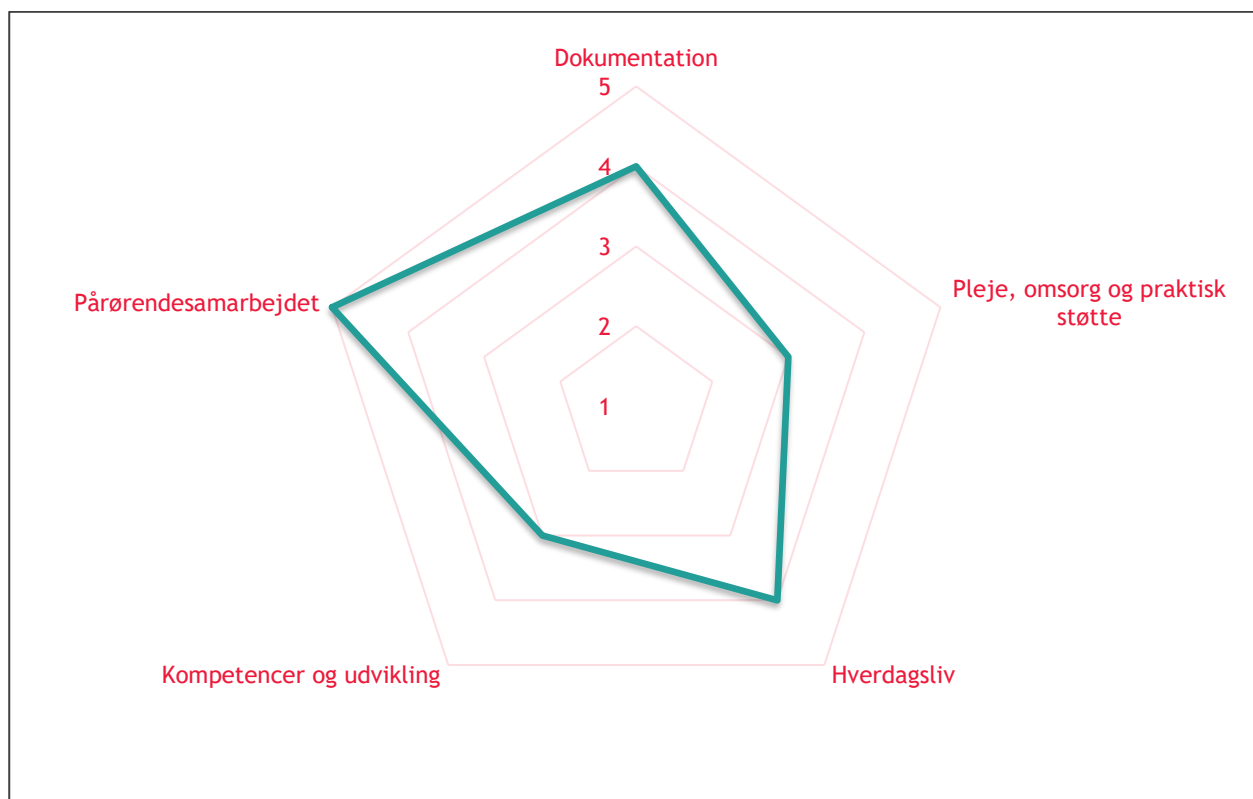
1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at følge op på borgernes SEL-tilstande og løbende opdatere dem, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere drøfter, hvordan borgernes individuelle behov og ønsker for omsorg, pleje og hverdagslivet tilgodeses og prioriteres på dage, hvor normeringen er lav.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne et skærpet fokus på, at rehabilitering konsekvent inddrages i levering af kerneydelsen.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen en fortsat målrettet indsats for at sikre, at alle medarbejdere - både nyansatte, afløsere og vikarer - er relevant oplært og grundigt introduceret til opgaverne.

### 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:<br>Dokumentation<br><br>Score: 4 | <p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentation er gennemgået for tre borgere sammen med den ene sygeplejerske. Sygeplejersken oplyser, at en klar rolle- og ansvarsfordeling faggrupperne imellem sikrer, at borgernes dokumentation opdateres, svarende til deres aktuelle helhedssituation. Dog opleves det, at planlagte opfølgninger på dokumentationen indimellem må udskydes på grund af fx fravær.</p> <p>Dokumentationen fremstår overordnet opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende i døgnrytmeplanerne for hele døgnet, og der tages udgangspunkt i borgernes ressourcer og ønsker til hverdagslivet. Der er sammenhæng mellem generelle oplysninger, igangsatte handlinger og tilstande. Dog mangler der opfølgning på samtlige borgers SEL-tilstande.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> |

|   |  |
|---|--|
| <p>Tema 2:<br/>Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 3</p> | <p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager. En yngre borger oplyser, at på trods af mange uerfarne og unge medarbejdere så oplever borgeren at få den rette hjælp og omsorg. En anden borger, hvor ægtefællen ligeledes bor på pleje- og omsorgscentret, udtrykker stor taknemmelighed for, at medarbejderne hurtigt træder til og hjælper ved kald. De unges friske tilgang fremhæves desuden positivt.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver, at de er meget pressede på dage, hvor der er sygemeldinger, hvilket især gør sig gældende på onsdage og i weekenderne, hvor normeringen i forvejen er lav. Fx oplever de, at enkelte borgere først kan få hjælp sidst på formiddagen, hvorfor morgenmad og frokost indtages med et meget kort tidsinterval, hvilket ligeledes gælder medicinadministration. Dette er efterfølgende drøftet med teamleder, som oplyser, at på dage med fravær vurderes det ud fra et fagligt- og borgerrettet perspektiv, hvem der ønsker at sove længe og om medicinadministration kan udskydes.</p> <p>Kontinuitet ved borgerne skabes på morgenmødet, hvor borgerne fordeles ud fra kompetencer, kompleksitet og relationer. Der afholdes tavlemøder hver formiddag i de fire teams, hvor sygeplejersken og ledelsen deltager i det omfang, det er muligt. Hver måned drøftes udvalgte borgere på fokusmøder, hvor udviklings- sygeplejersken deltager, og social- og sundhedsassistenten fungerer som tovholder. Efter et fokusmøde opdateres borgernes dokumentation, og alle journaler gennemgås mindst én gang årligt.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en tilfredsstillende faglig standard, og medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de for det meste arbejder rehabiliterende. Travlhed vurderes dog som den afgørende faktor for, at de ikke i alle tilfælde og i fuldt omfang formår at inddrage borgernes ressourcer. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og medarbejderne oplyser fx om en målrettet indsats for at sikre borgernes ernæringsmæssige behov.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de kontinuerlige støtter og oplærer de mange ufaglærte afløsere i, hvordan pleje og omsorg skal udføres på pleje- og omsorgscentret.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard på fællesarealer og i de besøgte boliger, hvilket også omfatter borgernes hjælpemidler. Tilsynet observerer, at flere borgere stadig ligger i sengen ved rundgang kl. 10.</p> |
| <p>Tema 3:<br/>Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>                      | <p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne medinddrages i hverdagslivet på pleje- og omsorgscentret, og de har mulighed for at deltage i et varieret udbud af aktiviteter, hvor vennekredsen, som består af 12-15 frivillige, afholder lotteri, bading og gudstjeneste, og tager borgerne med på ture ud af huset. Borgerne oplever gode muligheder for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med indflydelse og selvbestemmelse, hvilket gør sig gældende både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med den enkeltes hverdagsliv. En medarbejder oplyser dog, at det på grund af travlhed på tilsynsdagen ikke har været muligt at efterkomme en borgers særlige ønske om hjælp til pleje.</p> <p>Maden vurderes af borgerne som tilfredsstillende, og en borger sætter stor pris på, at medarbejderne forsøger at efterkomme borgerens specielle ønsker til maden. Medarbejderne er opmærksomme på måltidets betydning for borgernes livskvalitet og ernæringstilstand, og de har stor opmærksomhed på at skabe en hyggelig stemning. Pædagogiske måltider gennemføres dagligt.</p>  |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>Pårørende og borgerne oplever, at kommunikationen og adfærden er respektfuld og anerkendende, og at alle medarbejderne er omsorgsfulde, uanset hvornår på døgnet borgerne har brug for hjælp.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejdernes tilgang i alle fire afsnit er anerkendende, og respektfuld, og hvor de tager sig tid til at hilse på eller give et klem til de borgere, der kommer forbi.</p>   |
| <p>Tema 4:<br/>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 3</p> | <p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Teamleder tilkendegiver, at udfordringen med at rekruttere faglærte medarbejdere påvirker det samlede kompetenceniveau. Der pågår en målrettet kompetenceafklaring og oplæring ved kvalitetssygeplejersken, inden afløser og nye medarbejdere får lov til at arbejde selvstændigt. Et fast introduktionsprogram med flere følgedage i både dag- og aftenvagter skal ligeledes gennemføres, hvilket de faste medarbejdere oplever positivt.</p> <p>De faste medarbejdere, hvoraf mange har lang anciennitet, redegør for, hvordan den interne faglige sparring er velfungerende, og at de på tværs af de forskellige teams er gode til at hjælpe hinanden. Samarbejdet med centrets sygeplejersker og huslægen, som kommer hver uge, fremhæves ligeledes positivt. Af tværfaglige samarbejdspartnere nævnes fysioterapeut, ergoterapeuter, diætist og ressourceperson inden for senhjerneskade, som alle involveres ved behov.</p> <p>Medarbejderne har mulighed for løbende kompetenceudvikling, og de oplyser, at de har deltaget i kurser inden for demens og psykiatri. Retningslinjerne fra VAR kendes og benyttes i udførelsen af det daglige arbejde.</p> <p>Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at der mangler faglærte medarbejdere, og at gruppens samlede faglige kompetencer aktuelt er begrænsede.</p>     |
| <p>Tema 5:<br/>Pårørendesamarbejdet</p> <p>Score: 5</p>     | <p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>En pårørende udtrykker tilfredshed med samarbejdet med pleje- og omsorgscentret, hvor den pårørende informeres ved behov, og hvor aftaler overholdes. Den pårørende tilkendegiver, at det giver tryghed at vide, at dygtige medarbejdere varetager omsorg og pleje for borgeren, som har boet på pleje- og omsorgscentret i flere år.</p> <p>Leder oplyser, at de ikke aktuelt har et bruger-pårørenderåd, da det foregående er blevet opløst på grund af flere dødsfald blandt medlemmerne. Planen er dog, at det skal etableres igen, når ledelsen får tid til at prioritere dette.</p> <p>En tæt dialog og et godt samarbejde med de pårørende prioriteres af ledelsen, som også afholder møder med de familier, som har behov herfor.</p> <p>Medarbejderne besøger som udgangspunkt alle borgerne i deres hjem inden indflytning på pleje- og omsorgscentret, hvor forventninger afstemmes, og hvor aftaler gennemgås. Alle borgerne har en social- og sundhedsassistent tilknyttet, som fungerer som tovholder, og som har ansvar for at følge op på de aftaler, der er indgået med borgerne og de pårørende.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de er meget opmærksomme på at inddrage de pårørende i det omfang, de pårørende ønsker dette, og at de pårørende ses som en vigtig ressource til at forstå borgernes behov.</p> |



## 2.5 VURDERING

I tilsynene i Viborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

| Score/vurdering                      | Forklaring                  | Bemærkninger  |
|--------------------------------------|-----------------------------|---|
| I meget høj grad opfyldt<br>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 borgere</li> <li>• Alle elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>                         |
| I høj grad opfyldt<br>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 borgerne</li> <li>• Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul> |
| I middel grad opfyldt<br>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 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<br>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<br>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.