



# Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscentre  
Plejecenter Toftegården

Uanmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre  
Maj 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.

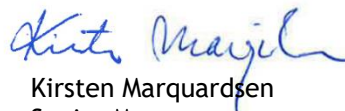
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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 Toftegården, Nygade 2, 9632 Møldrup
Leder: Anni Søby Rasmussen
Antal boliger: 27 boliger, heraf en enhed for borgere med demenslidelse
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 4. maj 2022, kl. 08.15 - 12.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teamleder</li> <li>• Fire borgere</li> <li>• Tre medarbejdere</li> <li>• En pårørende</li> </ul>
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder og teamleder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med centrets teamleder, og leder støder til ved tilbagemeldingen.</p> <p>Ledelsen oplyser om flere initiativer for at sikre en mere synlig ledelse samt indsatser til understøttelse af et nødvendigt fokus på sikker drift, grundet et aktuelt økonomisk underskud. Dette omsættes bl.a. i et fælles arbejde for at skabe bæredygtige vagtplaner, ligesom ledelsen arbejder med samarbejdskulturen på tværs af afdelingerne.</p> <p>Derudover fortæller ledelsen om deres fokus på to prøvehandling, centret er udvalgt til, jf. kommunens Velfærdsaftale, som er i sin spæde opstart. En prøvehandling omhandler fokus på "Måltider og fællesskaber", hvor første møde og planlægningen netop er afholdt, og følges op i næste uge. Den anden prøvehandling med fokus på borgernes selvbestemmelse, fx i relation til tidspunkter for ønsket hjælp, påbegyndes ligeledes i næste uge.</p> <p>Af øvrige udviklingsområder nævner ledelsen indbyrdes drøftelser med medarbejderne, som har til formål at forbedre "borgertavler" i personalelokalet, og derved skabe en øget sammenhæng til dokumentationen i NEXUS og kerneydelsen i praksis. Lederne har fokus på medarbejdernes reaktioner på de løbende forandringsprocesser, og lederne er opmærksomme på deres rolle med at skabe tryghed og fællesskab undervejs.</p> <p>Medarbejdersituationen har været påvirket af et efterslæb fra sidste sommer, som var præget af ustabilitet, grundet manglende personale og afløsere. Et målrettet ledelsesmæssigt fokus på rekruttering har resulteret i en aktuel stabil medarbejdergruppe, hvor der ikke er vakante stillinger.</p> <p>Sygefraværet er højt, og delvist forårsaget af, at mange medarbejdere har været ramt af COVID-19 eller influenza hen over vinteren og foråret. Der er endvidere to langtidssygemeldte medarbejdere.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

### Opfølgning

Ledelsen oplyser, at der er i et vist omfang er arbejdet med sidste års anbefalinger, bl.a. oplyses der om opfølgning på rengøring og tilbud om kompetencer, mens den planlagte undervisning i demens til medarbejderne desværre blev udskudt på grund af restriktionerne.

# 2. TILSYNSRESULTAT

## 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Toftegården 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 Toftegården er et velfungerende pleje- og omsorgscenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

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 god faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i hverdagen.

Tilsynet vurderer samtidigt, at ledelsen bør have en øget opmærksomhed på at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

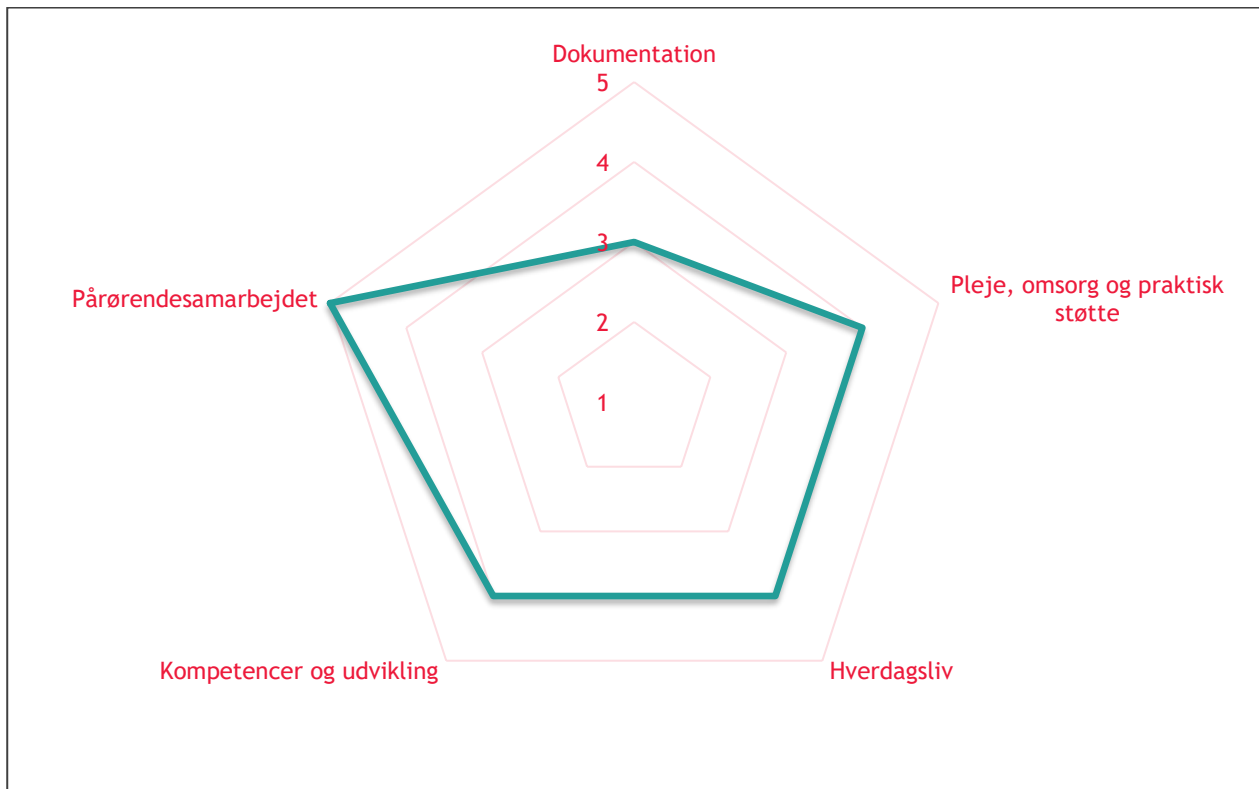
1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser af hjælpen til borgernes pleje, og i relevante tilfælde udfolder beskrivelser af medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange til borgerne.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde ajourfører generelle oplysninger, herunder borgernes livshistorie, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler centersygeplejerskerne at sikre, at handleanvisninger i alle tilfælde er fyldestgørende beskrevet i relation til den konkrete indsats.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejdere en drøftelse af, hvordan kontinuitet og faglig kvalitet i ydelserne sikres i en tid med mange ufaglærte afløsere og vikarer.

5. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at medarbejderne kender deres roller og ansvar i forbindelse med måltiderne.
6. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet opmærksomhed på at følge op på de ufaglærte medarbejderes introduktion og opgaveansvar.

## 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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, bl.a. med en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til ajourføring af borgernes journaler.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnyrmeplanerne beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes udfoldelse af hjælpen til bad hos to borgere, ligesom der savnes en beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgang til en tredje borger med behov for struktur.</p> <p>Generelle oplysninger er i varierende grad opdateret. For to borgere mangler der livshistorie, og for den ene savnes desuden udfyldelse af punkterne mestring, motivation, ressourcer og vaner.</p> <p>Funktionsevnetilstande er ajourførte og har overvejende sammenhæng til den samlede dokumentation. En handleanvisning kunne med fordel udfoldes yderligere i relation til en konkret indsats.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at de modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne er tilfredse med de ydelser, de modtager, og som ifølge borgerne ydes af mange forskellige medarbejdere. En borger oplever størst tryk ved hjælpen fra kendte og faste medarbejdere.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, fx via kontaktpersonordning og de fælles koordinerende morgenmøder med opgavefordeling samt tværfaglig sparring og refleksion. Afdelingerne har desuden et tavlemøde ved middagstid, hvor der bl.a. følges op på borgerindsatser. I den skærmede enhed arbejdes der ud fra farvekoder rød, gul og grøn i relation til ændringer af borgernes adfærd, og medarbejderne beskriver deres omstillingsparathed og pædagogiske metoder, som anvendes i praksis. Centersygeplejerskerne er tovholdere i forbindelse med det månedlige besøg fra plejecenterlægen, hvor relevante borgere gennemgås. Dog bemærker medarbejderne, at forbruget af mange ufaglærte afløsere eller vikarer kan påvirke kontinuiteten og mærkes blandt borgere, hvoraf flere har italesat deres ønske om hjælp fra faste medarbejdere. Dette er efterfølgende adresseret til ledelsen.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan de i samarbejde med borgerne arbejder med et rehabiliterende sigte, fx ved ADL og forflytninger. Medarbejderne har fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. i relation til sufficient ernæring og væskeindtag og forebyggelse af UVI.</p> <p>Der ses en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgernes boliger og på fællesarealer.</p>

<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne fortæller desuden, at de har indflydelse på og medbestemmelse i forhold til deres pleje og døgnrytme samt deltagelse i aktiviteter. To borgere oplyser, at de nyder at se tv, og borgerne har ofte samvær og dialoger i den fælles opholdsstue. En tredje borger deltager i forskellige aktiviteter, såsom gudstjeneste og ture, mens en fjerde borger er meget glad for musikarrangementer og udflugt til et nærliggende stort indkøbscenter. Samtlige borgere beskriver medarbejderne som omsorgsfulde, venlige og med overskud til humor i den indbyrdes kommunikation.</p> <p>Plejecentret har ansat fire medarbejdere i fleksjob, som arrangerer aktiviteter primært i eftermiddags- og aftentimerne. Borgerne tilbydes bl.a. gåture, bowling og banko, ligesom der arrangeres udflugter og musikarrangementer. Medarbejderne oplyser desuden, at det skærmede afsnit har ansat ”spirer” fra kl. 15.00-17.00, som er unge mennesker, der understøtter hverdagslivet, bl.a. med historielæsning og nærvær. Medarbejderne tilbyder ligeledes spontane aktiviteter, som fx en tur til købmanden.</p> <p>Medarbejderne har stort fokus på at møde borgerne anerkendende, individuelt og respektfuldt med øje for situationsbestemte behov, hvor flere borgere ifølge medarbejderne er glade for nærvær og let berøring. Ligeledes oplyser medarbejderne, at relevant viden fra indflytningssamtaler og livshistorie inddrages i relationsarbejdet med borgerne.</p> <p>Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og måltiderne beskrives som hyggelige. En borger indtager sine måltider i egen bolig efter ønske.</p> <p>Medarbejderne reflekterer over, hvordan de skaber gode rammer for borgernes måltider, fx i form af en bordplan, medarbejdernes deltagelse og fokus på at skabe en hyggelig stemning, ligesom unødvendig støj reduceres. Borgerne hjælpes ved behov, og medarbejderne observerer potentielle og aktuelle ernæringsudfordringer som fx synkebesvær, hvor fx diætist inddrages ved behov herfor. Flere medarbejdere fortæller om den kommende prøvehandling med fokus på måltider, jf. Velfærdsaftalen, og ser positivt frem til processen.</p> <p>Til grund for vurderingen lægges tilsynets observation under et måltid i den skærmede enhed, hvor to medarbejdere har rettet blikket mod deres mobiltelefoner, og ikke er opmærksomme på borgerne. Dette er efterfølgende drøftes med ledelsen.</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. Ledelsen vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppen. Fire sygeplejersker understøtter to plejecentre, hvoraf én er fagkoordinator og underviser kollegaer og afløsere i fx faglige temaer. Ifølge ledelsen har ansættelsen af to pædagoger suppleret med nye, konstruktive faglige vinkler, som SOSU-personalet har taget vel imod. MUS er planlagt til senere på året. Vidensdeling sikres via de forskellige mødefora, herunder tavle-, personale- og teammøder med borgergennemgang og med undervisning af plejecenterlægen flere gange årligt. Ledelsen lægger desuden stor vægt på, at medarbejdernes kompetenceudvikling foregår praksisnært.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har muligheder for løbende kompetenceudvikling via de faglige mødefora, den indbyrdes sparring og inddragelse af fx Gerontopsykiatrisk team ved behov. Der arbejdes med uddelegering, jf. indsatskatalog, ved SUL-ydelser, hvor medarbejderne oplæres forinden, ligesom VAR ofte anvendes som opslagsværk ved behov. Ledelsen er ifølge medarbejderne lydhøre over for ønsker til kurser, og ledelsen beskrives som en stor støtte i hverdagen.</p>

	<p>Afløserne introduceres med følgedag, og der er et fastlagt introduktionsprogram, som følges op. Medarbejderne fortæller, at arbejdsmiljøet i lang tid har været præget af en svær sommer, og de oplever nu en personalegruppe, som er rykket tættere sammen. Ledelsen anerkendes for et møde, hvor den økonomiske situation blev fremlagt, hvilket har bidraget til øget forståelse for de ledelsesmæssige beslutninger. Dog tilkendegiver medarbejderne, at de, trods søde og ihærdige afløserne, kan føle sig fortravlede og med en stor ansvarsbyrde i relation til den meget komplekse målgruppe.</p> <p>Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at den aktuelle personalsituation sammen med ufaglærte afløseres manglende faglige viden kan medvirke til et aktuelt kompetencegab.</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>En pårørende oplever sig imødekommet af venlige medarbejdere, og beskriver et velfungerende samarbejde med centret. Vedkommende har deltaget i en indflytningssamtale og efterfølgende opfølgingsmøde. Den pårørende inddrages ved behov, og udtrykker stor tryghed og tilfredshed med samarbejdet om sit familiedlem.</p> <p>Ledelsen og medarbejderne redegør for et overvejende velorganiseret samarbejde med de pårørende, som ses som en kapacitet og ressource i hverdagen. Pårørende inviteres sammen med borgeren til indflytningssamtale, hvor aftaler og forventninger afstemmes. Ledelsen oplyser, at centret ikke har et bruger-pårørenderåd, men at pårørende tidligere har været inviteret til husmøder med en opfordring til at melde sig som medlem til bruger-pårørenderådet - dog uden held - hvorfor ledelsen vil forsøge sig på ny.</p> <p>Medarbejderne anerkender og imødekommer de pårørendes forskellige behov for aftaler og kontakt i relation til deres familiemedlem, og de er opmærksomme på de pårørendes behov for ekstra omsorg og dialog. Ved større dilemmaer inddrages ledelsen konsekvent.</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	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <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	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <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>• Der er omfattende mangler i opfyldelsen</li><li>• Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af beboerne</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.