



# Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscentre  
Møllehuset

Uanmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre  
November 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.

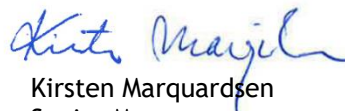
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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 plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Møllehuset, Møllegade 1, 8800 Viborg
Leder: Marianne Villekold
Antal boliger: 16 boliger, der er forbeholdt borgere med psykiatriske diagnoser
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 15. november 2021, kl. 13.00 - 16.00
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 medarbejder og telefonisk kontakt til leder.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur. Manager Lene Esmann, sygeplejerske, MKS

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder, som ligeledes har ledelsen på af et andet plejecenter, beskriver en vedvarende bevågenhed på kerneydelsen, herunder, at borgerne med deres varierende psykiske og somatiske udfordringer, imødekommes og understøttes kompetent i hverdagen. Her understøtter stedets forbedringsteam fx med udvikling af arbejdsgange. Leder oplyser derudover om et skærpet ledelsesmæssigt fokus på medarbejdernes sociale kapital, på baggrund af udviklingsområder i forårets trivselsrapport. Der er således udarbejdet flere handleplaner, og medarbejdernes interne spilleregler drøftes løbende. Leder oplyser endvidere om en opnormering af ledelsen, idet der i april er ansat en teamleder, som har den daglige ledelse på Møllehuset.</p> <p>Der er aktuelt to ledige boliger.</p> <p>Medarbejdergruppen beskrives som stabil og med høj anciennitet. Der er pt. en vakant stilling. Aktuelt er der ikke ansat en centersygeplejerske, hvilket leder har løst med køb af 10 sygeplejetimer af hjemmesygeplejen, ligesom centersygeplejersken, fra leders andet plejecenter, bistår med sygeplejefaglig sparring.</p> <p>Sygefraværet er, ifølge leder, lavt med en enkelt langtidssygemelding.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Der er ikke givet anbefalinger ved seneste tilsyn.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har, på vegne af Viborg Kommune, foretaget et uanmeldt tilsyn på det psykiatriske Pleje- og omsorgscenter Møllehuset. 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 samlede vurdering, at Møllehusets engagerede medarbejdere og ledelse, medvirker til trivsel og tryghed for ældre borgere med psykiatriske udfordringer. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet, tilrettelægges individuelt og på borgernes præmisser.

Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet, og tilsynet vurderer, at det psykiatriske Pleje- og omsorgscenter lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau for området.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### Anbefalinger

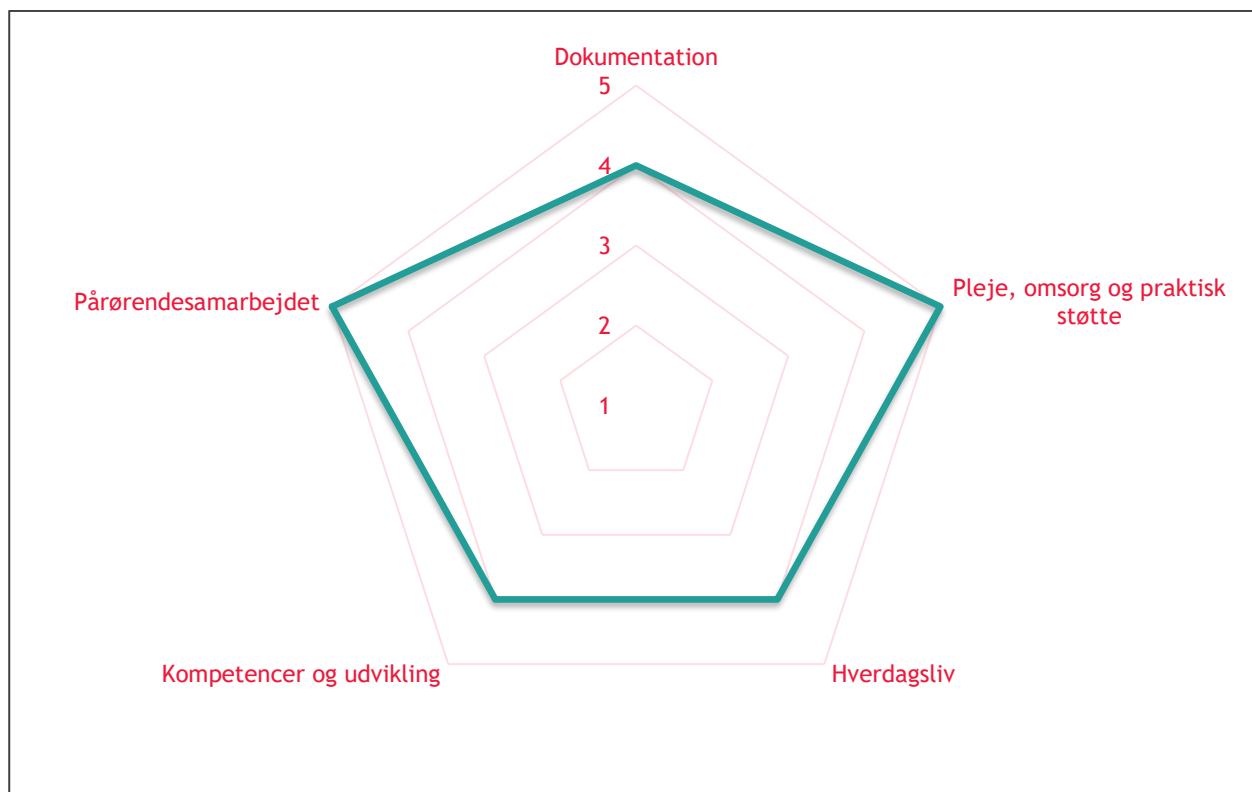
1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere borgernes døgnrytmeplaner og tilstande, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
2. Tilsynet anbefaler, at handleanvisninger opdateres, svarende til konkrete indsatser hos borgerne.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejdere følger op på konkret borgers udsagn vedrørende dialog om ønsker til menu og madvaner.
4. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere, at drøfte behovet for kompetenceudvikling, herunder adgang til supervision, samt et fortsat ledelsesmæssigt fokus på at understøtte medarbejdernes generelle trivsel.



## 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.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Ligeledes beskrives en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til opdatering af journaler. I den forbindelse nævner medarbejderne en påbegyndt indsats med ugentlig afsat tid til ajourføring af dokumentationen.</p> <p>Den socialfaglige dokumentation fremstår overordnet opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes ressourcer. Hos en borger savnes dog en opdatering af borgers døgnrytmeplan og funktionsevnetilstande, samt en relevant</p>

	<p>handleanvisning i relation til borgers aktuelle situation, hvor borger, igennem en længere tid, er triageret rød.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt sprog.</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 modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og giver udtryk for tilfredshed med de ydelser, de modtager. En borger oplever sin nylige indflytning som en omvæltning, men beskriver stor støtte og hjælpsomhed fra samtlige medarbejdere.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg via koordinerende morgenmøder, kontaktpersonsordning, dokumentation, samt formelle/uformelle overlap mellem vagtlag. Endvidere afvikler medarbejderne dagligt tavle- og triageringsmøder med indbyrdes sparring og opfølgning. Ved akutte eller længerevarende afvigelser i borgers tilstand, inddrages faglige specialister, fx psykiatriteam eller huslægen, som kommer fast hver 14. dag.</p> <p>Medarbejderne redegør på kompetent vis for anvendte pædagogiske og psykiatriske tilgange, herunder relations dannelse og jeg-støttende principper. Ligeledes redegøres fagligt for, hvordan borgerne understøttes i deres hverdagsstruktur og fastholdelse af aftaler, med afsæt i borgernes formåen.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte, der tager udgangspunkt i den enkelte borgers levevis, fx ADL eller vejledning og motivation til rengøring og kost. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. i form af individuelt tilpasset psykisk støtte.</p> <p>Tilsynet bemærker en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger og på fællesarealer, og 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, at de har mulighed for at leve et individuelt tilrettelagt hverdagsliv. De beskriver ligeledes, at der tages hensyn til deres ønsker og vaner, og at de er medbestemmende i forhold til egen døgnrytme og deltagelse i aktiviteter. En borger fortæller glad om dagens gå-træning, og at borger på dagen ønskede, og blev imødekommet, med en times ekstra middagshvil. Borgerne beskriver medarbejdere som søde og flinke.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at borgernes psykiske dagsform ofte varierer, og er opmærksom på at bevare borgernes selvbestemmelsesret med øje for balancen imellem omsorgssvigt og omsorgspligt. Medarbejderne er fleksible i deres tilgang til borgerne med fokus på en anerkendende kommunikation, og adfærd tilpasset den enkeltes behov og personlighed.</p> <p>Der er ansat to medarbejdere i flexjob og en psykomotorisk terapeut, som udarbejder månedlig aktivitetsoversigt og tilbyder aktiviteter, bl.a. arrangeres kreativt værksted med juleklip, grill i gårdhaven og gåture. Nærvær og én-til-én kontakt er desuden højt prioriteret, ligesom der inviteres til årstidsbestemte arrangementer med stor borgeropbakning.</p> <p>Borgerne beskriver generelt, at mad og måltider er tilfredsstillende. Dog ønsker en borger mere variation i det varme måltid, og erindrer ikke, at være blevet spurgt om ønsker og vaner til maden efter indflytning.</p> <p>Medarbejderne reflekterer over "Det gode måltid", og beskriver, at borde dækkes pænt til måltider med dug, servietter og blomster.</p>

	<p>Medarbejderne anretter derudover buffet til morgen- og frokostmåltidet, og deltagere med pædagogisk måltid, og er under måltidet opmærksom på at understøtte borgerne ved behov, skabe sociale stunder og forebygge potentielle konflikter. Medarbejderne oplyser om en løbende sparring med diætist i forhold til borgernes ernæringsmæssige problemstillinger, og vedrørende særkost.</p> <p>Tilsynet observerer borgere, som sidder sammen i fællesareal, ser tv og nyder eftermiddagskaffen.</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.</p> <p>Leder og medarbejderne vurderer, at medarbejderne besidder de relevante faglige kompetencer, og beskriver enslydende en høj faglighed blandt medarbejderne med lang psykiatrisk erfaring. Leder prioriterer, udover fokus på medarbejdernes trivsel, mulighed for faglig sparring gennem et tværfagligt samarbejde, fx med undervisning fra psykiatriteam. Leder oplever endvidere, at medarbejderne indbyrdes er gode til faglige drøftelser vedrørende borgernes behov.</p> <p>Medarbejderne har mulighed for løbende kompetenceudvikling bl.a. via MUS, VAR, undervisning af huslæge, og sparring i de forskellige mødefora. Ligeledes er medarbejderne selv opsøgende i forhold til at ajourføre deres faglige viden. Dog efterspørger medarbejderne supervision og sparring i et konkret længerevarende og udfordrende borgerforløb, hvilket arbejdsmiljørepræsentanten vil adressere til ledelsen den følgende dag til et planlagt møde.</p> <p>Medarbejderne fortæller endvidere, at grænseoverskridende hændelser, med udadreagerende borgere, registreres i hændelses-log, og følges op af leder og arbejdsmiljørepræsentant. Sideløbende bemærker medarbejderne, at de kan opleve sig utilstrækkelige, og have svært ved at bevare overblikket på stedets tre etager med få medarbejdere i huset, hvilket medarbejderne løbende drøfter med teamleder. Medarbejderne oplever desuden fortsat et efterslæb efter en sommerperiode med mangel på afløsere, fx i forhold til et mærkbart øget kontaktbehov fra borgerne. Medarbejdernes udsagn relateret til trivselsmiljøet er efterfølgende videregivet til leder, som vil være yderligere nysgerrig på dette til morgendagens arbejdsmiljømøde.</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 og medarbejdere redegør for et velfungerende samarbejde med de pårørende. Der afvikles indflytningssamtaler med teamleder og kontaktperson før indflytning, hvor forventninger og aftaler afstemmes - og løbende revideres og følges op på.</p> <p>Leder og medarbejdere erfarer samtidig, at en del borgere, grundet deres levede liv og kompleksitet, ofte har "brændte broer" bag sig, og har få eller ingen pårørende. De beskriver derimod et tæt samarbejde enten med borgers personlige eller økonomiske værger. Medarbejderne agerer ligeledes ofte ledsager eller "tætteste kontakt" for borgerne i forbindelse med fx indlæggelser eller ved anden tilknytning til det offentlige system.</p> <p>Grundet de få pårørende, er der ifølge leder, ikke etableret et bruger-pårørende-råd.</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 borgere</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 borgerne</li> <li>• Størstedelen af elementer 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 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 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 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.