



# Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscentre  
Kildehaven

Uanmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre  
Februar 2021

## Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider finder 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 den 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



Kathinka Skovbye Eriksen  
Manager  
Mobil: 2429 5032  
Mail: [kse@bdo.dk](mailto:kse@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: Kildehaven, Kildehaven 2, 8800 Viborg
Leder: Annette Jensen
Antal pladser: 60 boliger, heraf 14 boliger i skærmet afsnit
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 1. februar 2021, kl. 08.30 -12.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leder og teamleder</li> <li>• Fem borgere</li> <li>• Fem medarbejdere</li> <li>• En pårørende</li> </ul>
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Ledelsen har de sidste par år arbejdet målrettet på at styrke læringskulturen på centret, som de nu oplever bærer frugt. Sygeplejerskegruppen er opnormeret til fire med fælles ansvar for de sundhedsfaglige opgaver og delegering og med social- og sundhedsassistenter som sparringspartnere. De er tilknyttet hver deres afdeling, hvor de afløser og hjælpes ad på tværs ved behov. Derudover er samtlige social- og sundhedsassistenter klædt på til at agere i en koordinatorrolle, som er faciliteret ved hjælp af ekstern konsulent fra Kompetencefonden. Arbejdsstrukturen er ligeledes ændret med bl.a. daglig "timeout" og "gå-glad-hjem" møder, hvilket tilsammen har løftet fagligheden og arbejdsglæden betydeligt.</p> <p>Ledelsesmæssigt fokuseres nu fremadrettet på opkvalificering af social- og sundhedshjælpere, bl.a. fokus på problemløsning og anvendelse af feedback som et effektivt værktøj. Generelt er der fokus på de personlige kompetencer som fundament til at højne de faglige kompetencer. De iværksatte tiltag har primært været rettet mod dagholdet, og ledelsen har nu en skærpet opmærksomhed på medarbejdernes arbejdsmiljø om aftenen, hvor særligt ét team er udfordret med flere langtidssygemeldte medarbejdere. Vagterne dækkes internt og af afløsere i vikariater.</p> <p>Tre social- og sundhedsassistenter og to -hjælpere er netop tiltrådt. Alle nye medarbejdere og elever introduceres grundigt til Kildehavens værdisæt, borgerne og faglige indsatser. Sygefraværet er, fraset langtidssygemeldte medarbejdere og en sygeplejerske på barsel, ifølge leder acceptabelt.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Der er fulgt op på sidste års anbefalinger.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Pleje- og omsorgscenter Kildehaven. 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 Kildehaven er et velfungerende center, hvor et værdigt og indholdsrigt hverdagsliv for den enkelte borger er omdrejningspunktet, og hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til at skabe livskvalitet og tryghed for borgerne.

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### Anbefalinger

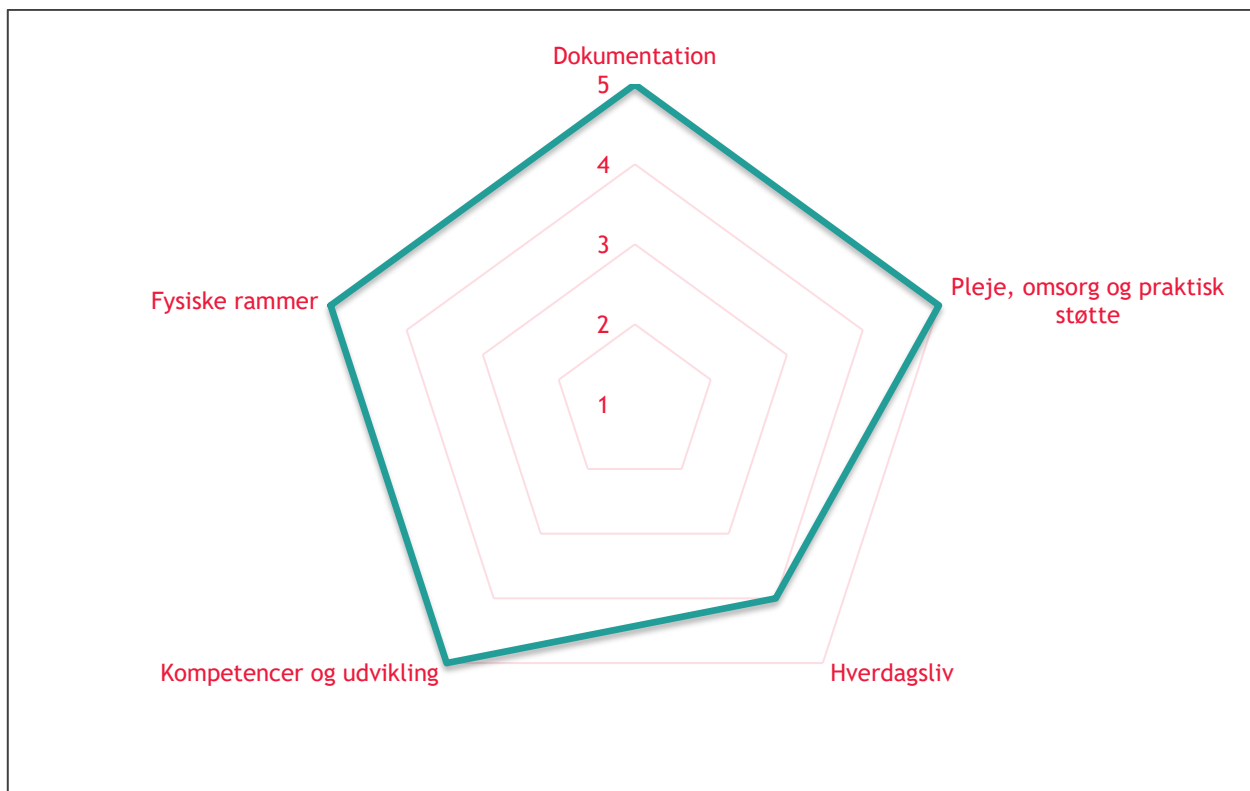
1. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne at evaluere og viderebringe borgernes oplevelse af maden og frokostmåltidernes kvalitet til køkkenet.

### 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: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvalitet i daglig praksis. Opfølgning og revidering af dokumentationen sker ud fra en klar ansvarsfordeling i tæt samarbejde med de tilknyttede sygeplejersker.</p> <p>Dokumentationen er fyldestgørende og opdateret i forhold til handleanvisende beskrivelser af borgernes døgnrytmeplaner for hele døgnet, generelle oplysninger og tilstande. Indsatser tager afsæt i borgernes ressourcer og aktuelle funktionsniveauer samt ønsker og behov for hverdagslivet.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende 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 beskriver, at hjælpen svarer til deres behov, og at deres ønsker og vaner efterkommes i det daglige samarbejde med medarbejderne. De angiver ligeledes stor tryghed ved den sundhedsmæssige indsats, de ydes. Flere borgere og en pårørende ser meget frem til at besøgsrestriktionerne ophæves, mens den pårørende supplerer med, at indflytningen under nedlukningen er forløbet over al forventning, og at personalet altid opleves venlige og hjælpsomme.</p>

	<p>Kontinuitet i den daglige pleje og omsorg skabes bl.a. med koordinatorfunktion og fordeling af opgaver ud fra kontaktpersonsordning samt faglig vurdering i henhold til relation og kompleksitet. Den daglige mødestruktur giver anledning til både borgerrelaterede drøftelser og medarbejdernes evaluering af dagen, hvilket medarbejderne vurderer højner og understøtter den faglige udvikling på centret. Medarbejderne fremhæver desuden et godt tværfagligt samarbejde med faglige ressourcepersoner og huslægen.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt kompetent for, hvordan den rehabiliterende tilgang i borgernes pleje integreres i praksis, hvor borgerne guides og medinddrages i hverdagen ud fra den enkeltes aktuelle ressourcer og formåen.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard, som ligeledes gælder 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. Borgerne oplever en høj grad af indflydelse på egen hverdag, men flere borgere oplever hverdagen meget stille i COVID-19 perioden. En borger er glad for det sociale samvær med en ligesindet ved måltiderne i Caféen.</p> <p>Medarbejderne redegør med flere praksiseksempler for, hvordan borgerne sikres et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor deres ønsker forsøges imødekommet. Aktivitetsmedarbejderen redegør engageret for afdelingsvis og individuelle tiltag, årstidsbestemte indslag og ture ud af huset. "Udeliv" er bl.a. programsat flere gange ugentligt med fx gåture, bål-hygge og kreative udendørs tiltag. Ligeledes er en musikterapeut tilknyttet med stor succes. En normalt meget aktiv vennekreds må endnu ikke komme ind på centret, men har til gengæld jævnligt forsødet tilværelsen for borgerne med kager og søde sager.</p> <p>Måltiderne indtages for de fleste borgeres vedkommende i afdelingernes nicheopdelte fællesrum. Flere kognitive friske borgere profiterer af fællesskabet i Caféen, mens enkelte foretrækker egen bolig, hvilket også respekteres. Madens kvalitet beklages af flere borgere og en pårørende. Maden beskrives som ensformig og smagsløs, og den nye ordning med varm mad til frokost opleves som meget uhensigtsmæssig, idet intervallet mellem morgenmad og frokost er for kort, til at borgerne kan nå at opbygge appetit til den varme mad.</p> <p>Medarbejderne er bekendte med borgernes umiddelbare oplevelser af det nye måltidsinitiativ, som foreløbig er under overvejelse og løbende evalueres i samråd med køkkenet. Medarbejderne har relevante faglige overvejelser for at sikre alle borgere sufficient ernæring via daglig observation og opfølgning på ernæringsmæssige indsatser. Desuden planlægges dagligt med "bordværter", som spiser med og hjælper borgere med behov. Samarbejdet med køkkenet opleves velfungerende, og de kostfaglige medarbejdere er behjælpelige ved behov for særkost.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelse og medarbejderne vurderer, at de samlede faglige og personlige kompetencer på Kildehaven dækker borgernes forskelligartede behov. Ledelsen har et vedvarende fokus på generel faglig udvikling på tværs af plejecentrets afdelinger, løbende opkvalificering af medarbejderne og en anerkendende tilgang til medarbejderne.</p> <p>Den nye mødestruktur understøtter ifølge ledelse og medarbejdere trivsel og hensigtsmæssig arbejdsfordeling. Aktuelt er sygeplejerskerne i færd med at udarbejde kompetenceprofil for alle assistenter, og de underviser samtidig i praksisnære emner fx blodtryksmåling og hygiejne. Medarbejderne oplever at være godt klædt på til hverdagens opgaver, og at de har gode muligheder for faglig sparring.</p>

	De beskriver et tillidsfuldt kollegialt sammenhold og en tilgængelig og lydhør ledelse.
Tema 5: Fysiske rammer  Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgere oplever de fysiske rammer som meget tilfredsstillende.</p> <p>Medarbejdere redegør for, hvordan rammerne understøtter borgernes behov. Kildehavens etplansbyggeri med lange gange imellem de tre afdelinger udnyttes til bl.a. gangtræning, og de lyse fællesarealer udnyttes i muligt omfang. Før Covid-19 restriktioner var disse flittigt benyttet til fælles aktiviteter.</p> <p>Centret er inddelt i tre særskilte bo-enheder, som hver rummer flere nicher med hyggelige møblerede kroge og mindre fællesrum. Medarbejderne ser frem til en kommende reovering af køkkenfaciliteter med tanke på at skabe leve-bo-miljøer. Både borgere og medarbejdere finder udendørsarealer anvendelige og attraktive, og de fremhæver drivhuset, gårdhaver og krydderhave, som anvendes året rundt.</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 beboere</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	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <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 beboere</li> <li>• En del af elementer 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 elementer 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.