



# Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscentre  
Møllehuset

Uanmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre  
September 2020

# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Møllehuset, Møllegade1, 8800 Viborg
Leder: Marianne Villekold
Antal pladser: 16 boliger, der er forbeholdt borgere med psykiatriske diagnoser
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 29. september 2020, kl. 13.00 - 16.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Teamleder</li><li>• Tre medarbejdere</li><li>• To borgere</li></ul>
Tilsynsførende: Manager Kathinka Skovbye Eriksen, sygehjælper og pædagog

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Teamleder er tiltrådt 1. januar 2020 og udgør sammen med centerleder ledelsen for to plejehjem. Tilsynet indledes og tilrettelægges i samarbejde med teamleder. Centerleder orienteres om tilsynet og deltager ved tilbagemeldingen.</p> <p>Teamleder oplyser, at der har været enkelte opsigelser i medarbejdergruppen, én er derudover gået på efterløn og én er langtidssyg. Medarbejderressourcerne er i den forbindelse blevet tilpasset kommunens serviceniveau, hvilket er en reduktion i forhold til tidligere. Ledelsen har derfor aktuelt særlig opmærksomhed på medarbejdernes oplevelse af øget arbejdspress. Det sker blandt andet ved at holde fokus på kommunens servicestandard og ændre organiseringen, så medarbejderne i højere grad samarbejder på tværs af etagerne som ét samlet team.</p> <p>Derudover er der fokus på gældende retningslinjer i forhold til COVID-19.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Som opfølgning på anbefalinger vedrørende dokumentation oplyser teamleder, at der fortløbende arbejdes med at kvalificere dokumentationen i Nexus, og at medarbejderne løbende modtager undervisning.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på 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 overordnede vurdering, at Møllehuset er et meget velfungerende pleje- og omsorgscenter, hvor kompetente medarbejdere medvirker til at skabe tryghed og trivsel for borgerne. Pleje, omsorg og praktisk bistand leveres med afsæt i en rehabiliterende tilgang og med respekt for målgruppens særlige behov samt borgernes individuelle ønsker og vaner.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

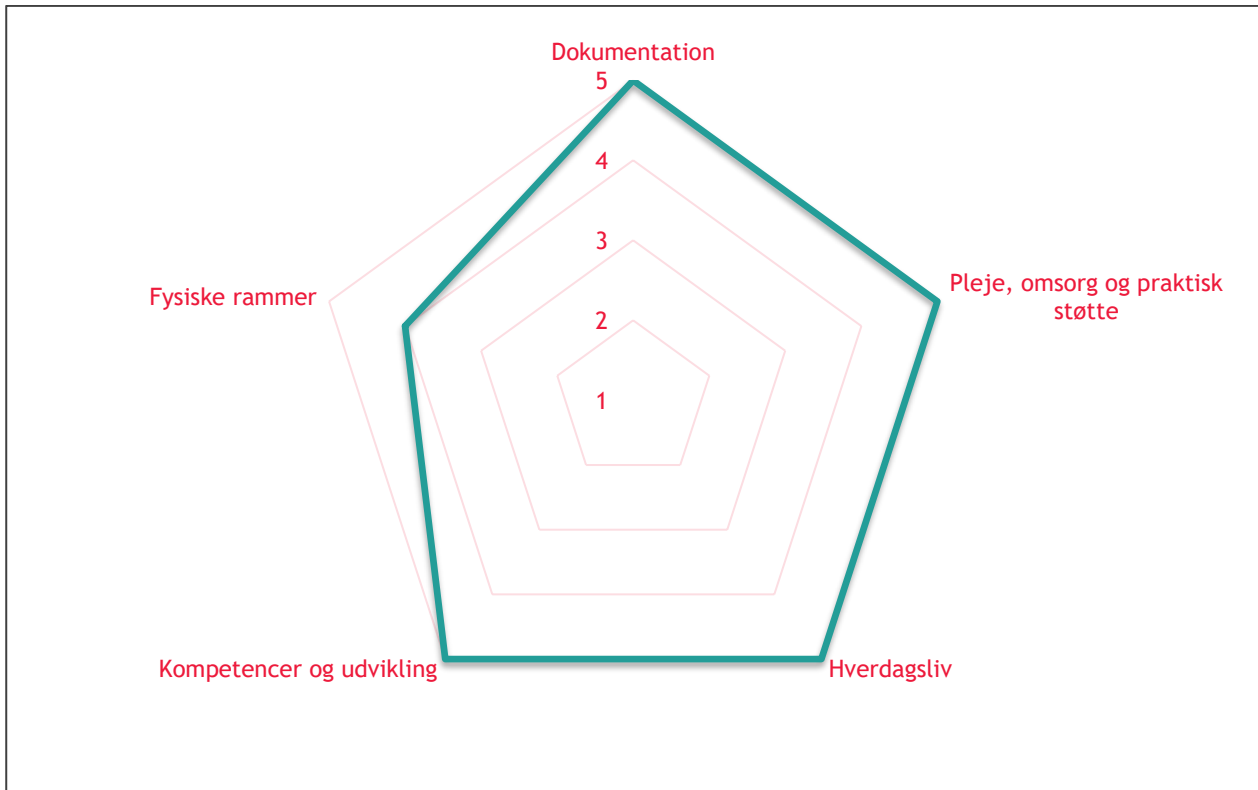
#### Anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger.

### 2.3 SCORE

For hvert overordnede 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 og redegør for, hvordan den understøtter de faglige overvejelser og kontinuiteten i plejen. Der er en klar ansvarsfordeling i forhold til at sikre, at dokumentationen er opdateret, fx er kontaktpersonen ansvarlig for borgerens døgnrytmeplan.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og sammenhængende med fyldestgørende beskrivelser af borgernes helhedssituation, herunder helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og vaner. Helbredsoplysninger kan med fordel forenkles for derigennem at skabe yderligere overblik. Døgnrytmeplanerne indeholder præcise og handleansende beskrivelser af borgernes behov for pleje, omsorg og psykisk støtte over hele døgnet. Væsentlige oplysninger vedrørende borgernes hverdagsliv fremgår ligeledes.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog, der i høj grad afspejler en respektfuld og rehabiliterende tilgang til borgerne.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået sammen med en medarbejder.</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 er overordnet tilfredse med de ydelser, de modtager, og som svarer til deres behov. De oplever, at medarbejderne er hjælpsomme og imødekommende.</p> <p>Kontinuitet i plejen sikres blandt andet gennem kontaktpersonsordning, strukturerede planlægningsmøder, fordelt over hele dagen, samt overlap mellem nattevagten og en medarbejder fra dagholdet. En medarbejder er ansvarlig for at opdatere den tavle, som sikrer medarbejdernes overblik over dagens opgaver. Der triageres dagligt, og borgernes aktuelle tilstand fremgår ligeledes af tavlen.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med afsæt i en rehabiliterende tilgang. Fx inddrages borgernes ressourcer i plejen og ligeledes i praktiske opgaver, som fx oprydning i boligen, så deres funktionsniveau vedligeholdes.</p> <p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, aktuelt med særlig opmærksomhed på COVID-19. Medarbejderne forebygger desuden fx magtanvendelse ved at respektere borgernes grænser og lade være med at presse dem, når de afviser hjælpen.</p> <p>Borgerne er soignerede efter egne ønsker og vanlig livsstil, og der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger og på fællesarealer.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne gives mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med afsæt i deres ønsker og vaner. En medarbejder er delvist ansat til at lave aktiviteter med borgerne og udarbejder en aktivitetsplan for en måned ad gangen. En del fællesaktiviteter er aktuelt aflyst grundet restriktioner i relation til COVID-19. Møllehuset har mulighed for at låne en bus, der ofte benyttes til ture, hvilket borgerne værdsætter. Generelt profiterer borgerne af individuelle aktiviteter og samvær, hvortil klippekortsordning kan anvendes fx til ledsagelse og indkøb.</p> <p>De borgere, tilsynet taler med, har individuelle madordninger og spiser i egen bolig. Medarbejderne vurderer, at maden, der leveres til den fælles madordning, er af god kvalitet. Medarbejderne har pædagogiske måltider og spiser sammen med borgerne. De skaber gode rammer for måltidet, fx ved at opfordre borgerne til at blive siddende, til alle er færdige, ligesom de understøtter det sociale aspekt ved fx at holde en samtale i gang.</p> <p>Medarbejderne tilpasser kommunikationen til den enkelte borgers personlighed, aktuelle situation og psykiske tilstand, der kan ændre sig fra øjeblik til øjeblik. En borger udtrykker konkret over for tilsynet, at medarbejderne altid taler pænt, selv om det omvendte ikke altid gør sig gældende.</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>Medarbejderne har relevante faglige kompetencer og erfaring i relation til borgernes behov og oplever et velfungerende indbyrdes tværfagligt samarbejde. Der er ansat henholdsvis social- og sundhedsassistenter, enkelte plejere og en psykomotorisk terapeut. Den sygeplejerske, som har været ansat gennem mange år, fratræder, og en ny tiltræder 1. november.</p>

	<p>Medarbejderne har sædvanligvis mulighed for at tilmelde sig kurser i henholdsvis palliation, psykiatri og demens, hvilket dog har været sat på pause grundet COVID-19. Der er nu udsigt til, at kurserne genoptages, og flere medarbejdere er tilmeldt psykiatrikurset. Derudover udbydes relevant undervisning for nøglepersoner, fx inden for inkontinens og hygiejne. Huslægen forestår undervisning ved behov, og byder selv ind med relevante temaer.</p> <p>Medarbejderne udtrykker betænkelighed ved, om de i den nye organisering får tilstrækkelig mulighed for dybdegående faglig sparring omkring den enkelte borger.</p>
Tema 5: Fysiske rammer  Score: 4	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Møllehuset er centralt beliggende med indkøbsmuligheder inden for gåafstand. Boligerne er fordelt på tre etager med tilhørende fællesarealer i form af køkken, spiseplads og opholdsstue. Der er fra stuen udgang til en mindre fælles gårdhave.</p> <p>Samlet set understøtter de fysiske rammer borgernes trivsel og behov, omend badeværelserne er trange i forhold til brug af hjælpemidler. Borgerne udtrykker tilfredshed med deres boligforhold.</p> <p>Tilsynet observerer en god og rolig atmosfære.</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 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.

**Partneransvarlig**  
Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

**Projektansvarlig**  
Kathinka Skovbye Eriksen  
Manager  
Mobil: 2429 5032  
Mail: [kse@bdo.dk](mailto:kse@bdo.dk)