



# Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscentre  
Åbrinken

Uanmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre  
Oktober 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.

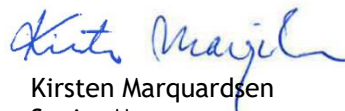
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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 Åbrinken, Gl. Banevej 8, 7470 Karup J.
Leder: Marianne Thaagaard Villekold
Antal boliger: 35
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 27. oktober 2022, kl. 09.00 - 13.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Tre borgere</li><li>• Tre medarbejdere</li></ul> Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Consultant Line Anker Hansen, sygeplejerske, Cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder, som har været tilknyttet Åbrinken i flere år, oplyser om et velfungerende og alsidigt pleje- og omsorgscenter, hvor borgere visiteres til enten psykiatriske pladser, handicappladser eller plejeboliger. Pleje- og omsorgscentret er opdelt i tre specifikke enheder, alt efter speciale, og aktuelt oplever leder en ændring i pladsfordelingen, hvor flere handicappladser overgår til det psykiatriske speciale. Leder, som indtil nu har varetaget det ledelsesmæssige ansvar for to plejecentre, skal fra november 2022 udelukkende være tilknyttet Åbrinken. Leder ser frem til at kunne øge tilstedeværelsen ved borgere og medarbejdere samt rette fokus mod flere udviklingstiltag. Det ledelsesmæssige fokus er at sikre kontinuitet i kerneopgaven, og leders mission har fra start været, at etablere ét samlet hus, hvor medarbejderne kan arbejde på tværs af specialer for at sikre rette kompetencer til opgaverne. Af fokusområder nævnes, at pleje- og omsorgscentret har implementeret en ny arbejdsgang, hvor koordinatorene fra hver afdeling dagligt koordinerer dagens opgaver og fordeler medarbejderressourcer.</p> <p>Medarbejdersituationen angives som stabil, og mange medarbejdere har været ansat på centret gennem flere år. Et barselsvikariat, som er blevet omlagt til en fast stilling, har været i opslag, og leder oplever at modtage kvalificerede ansøgere, hvor flere tidligere har haft tilknytning til plejecentret. Aktuelt har leder valgt at opnormere med en "springerfunktion" mellem afdelingerne, og det er lykkedes at besætte begge stillinger.</p> <p>Leder har arbejdet målrettet med nedbringelse af sygefraværet de sidste par år, og aktuelt ligger det stabilt i den lave ende. Leder beskriver, at nedbringelsen bl.a. kan tilskrives et øget fokus på åbenhed over for medarbejdernes trivsel samt fælles personaledrøftelser omhandlende sygefraværets indflydelse på kontinuitet samt arbejdsmiljøet.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

### Opfølgning

Centersygeplejersken oplyser om et målrettet arbejde med at opdatere samt skabe sammenhæng i dokumentationen vedr. anbefalingerne fra sidste års tilsyn, som også har været anvendt som læring i dokumentationsgruppen.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Åbrinken 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 Åbrinken er et meget velfungerende pleje- og omsorgscenter, hvor omstillingsparate og engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges med udgangspunkt i borgernes ønsker og behov.

Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, hvor Personcentreret omsorg danner rammen for medarbejdernes pædagogiske tilgange.

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Tilsynet har givet anledning til en anbefaling inden for temaet dokumentation, og tilsynet vurderer, at manglerne vil kræve en mindre ledelsesmæssig opmærksomhed at udbedre.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ikke givet anledning til bemærkninger.

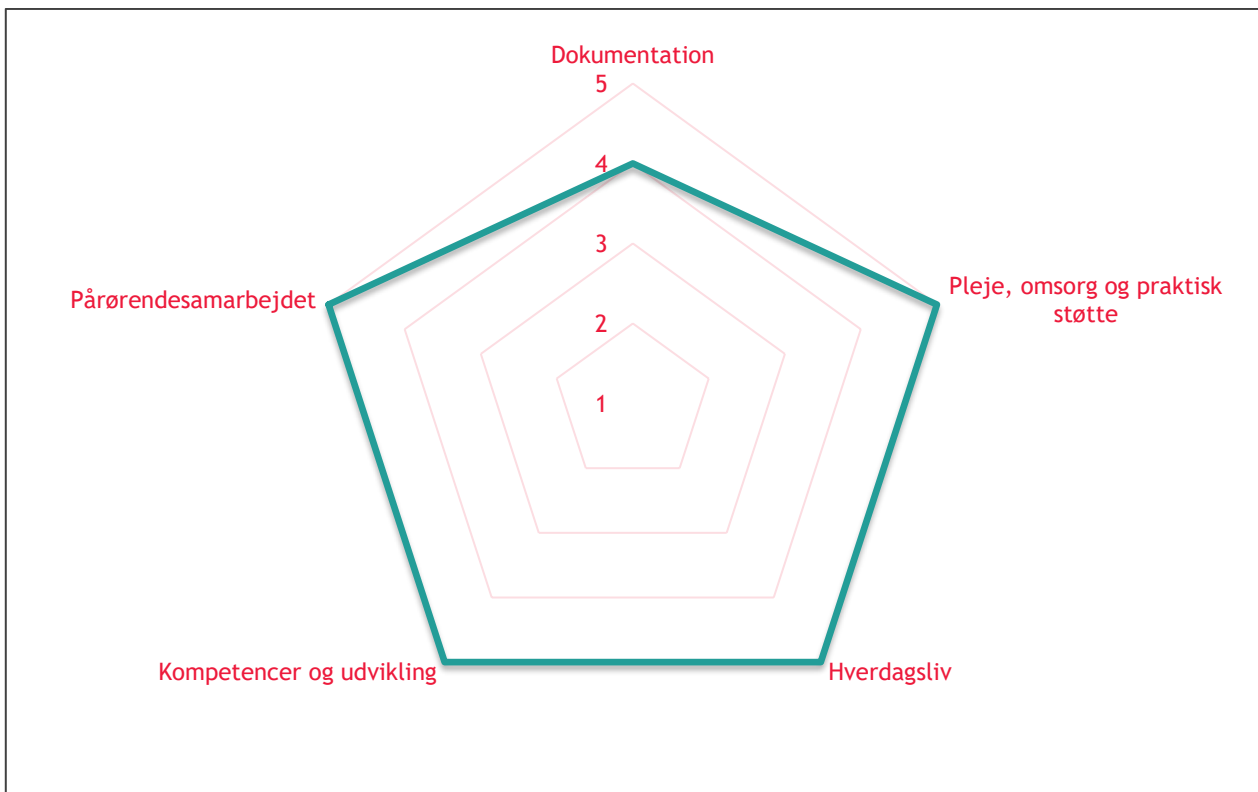
#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere borgernes døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for hjælp for hele døgnet, herunder hjælpen til bad samt beskrive den anvendte faglige tilgang i relevante tilfælde.

## 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. Dokumentation på tre borgere er gennemgået sammen med centersygeplejersken, som oplyser om et kontinuerligt og målrettet arbejde med dokumentationen, hvor medarbejderne arbejder ud fra en klar ansvars- og rollefordeling ifht. opdatering af journalerne.</p> <p>Dokumentationen er i alle tre tilfælde opdateret.</p> <p>Døgnrytmeplanerne fremstår med fyldestgørende og handlingsvejledende beskrivelser af borgernes behov for pleje og omsorg, som tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. I to tilfælde savnes beskrivelser af medarbejdernes faglige tilgang, fx verbal eller fysisk guidning, ligesom borgernes behov for hjælp til bad samt nattilsyn mangler udfoldelse.</p>

	<p>Funktionsevne- og helbredstilstande er opdaterede, og der er tilknyttet relevante handleanvisninger på SUL-ydelser.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog, og medarbejderne efterlever GDPR-reglerne.</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 udtrykker tilfredshed med den hjælp, de modtager, og de oplever, at hjælpen svarer til deres behov. En borger fremhæver positivt, at medarbejderne altid er på stikkerne og klar til at hjælpe. Desuden oplever borgerne hyppig tilknytning til deres kontaktperson i det daglige.</p> <p>Medarbejderne redegør med flere eksempler for, hvordan de skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg ved hjælp af afdelingsvise morgenmøder med gennemgang af opmærksomhedspunkter, information fra koordinator samt deres primære tilknytning som kontaktperson. Et stort kendskab til husets borgere generelt øger medarbejdernes mulighed for at hjælpe på tværs af afdelingerne, og medarbejderne oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde. En tæt relation til borgerne beskrives som altafgørende for at lykkes med dagens gøremål, og Personcentreret omsorg danner rammen for medarbejdernes pædagogiske overvejelser og faglige tilgange.</p> <p>Pleje og omsorg tilrettelægges med respekt for borgernes levede liv, ønsker og behov, og det rehabiliterende sigte er integreret i kerneopgaven, bl.a. med fokus på at opstille delmål i samarbejde med borgerne samt understøtte borgernes ressourcer. Der er relevant opmærksomhed på sundhedsfremme og forebyggelse, fx gennem et kontinuerligt fokus på UVI, ernæring og adfærdsændringer. Borgerne triageres dagligt ud fra specifikke skærpede opmærksomheder, og medarbejderne udfører TOBS ved behov, ligesom triageringshandleplaner iværksættes af social- og sundhedsassistenter eller centersygeplejerske.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger, på fællesarealer samt vedrørende borgernes hjælpemidler.</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 oplever mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de medinddrages, og hvor til- og fravalg respekteres af medarbejderne. Aktivitetsniveauet opleves passende, og af betydningsfulde aktiviteter nævnes bl.a. banko, besøg af dagplejebørn samt busture.</p> <p>”Cykelvenner” samt andre frivillige kræfter arrangerer ture for borgerne, og husets stjernestundsmedarbejder iværksætter små arrangementer i løbet af dagen, fx bagning, spil og damegruppe. Medarbejderne redegør for et stort fokus på at målrette stjernestunder og aktiviteter til målgruppens interesser, hvor hygge i velkendte omgivelser prioriteres.</p> <p>Borgerne oplever maden som velsmagende, og måltiderne beskrives som sociale og hyggelige. En borger fremhæver positivt, at borgerens behov for særkost imødekommes.</p> <p>De gode rammer for måltiderne skabes bl.a. ved hjælp af måltidsværter, en hjemlig duft af mad samt opmærksomhed på hyggelige samtaler. En særlig indsats for sommetider at bryde hverdagen gøres i form af særlig borddækning, måltid i orangeriet og sang ved bordet. Måltiderne tilpasses målgruppens forskellige behov, og husets diætist inddrages ift. sparring ang. borgernes individuelle ernæringsbehov.</p> <p>Borgerne beskriver omgangstonen på pleje- og omsorgscentret som behagelig og respektfuld.</p>

	<p>I relation til omgangstone og adfærd vægter medarbejderne en ydmyg tilgang til borgerne med udgangspunkt i respekten for borgernes selvbestemmelse. Humor og jargon tilpasses borgernes individuelle ønsker, og medarbejderne henter inspiration fra livshistorien.</p> <p>Tilsynet observerer et aktivt miljø på fællesarealerne, hvor flere borgere inddrages i dagens græskarskæring til stor fornøjelse.</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>Leder oplever en kompetent og omstillingsparat medarbejdergruppe, der har de relevante faglige og personlige kompetencer til målgruppens behov. Leder fremhæver særligt, at pleje- og omsorgscentret er privilegeret med mange medarbejdere, der har været ansat på stedet i mange år samt en høj tilknytning af social- og sundhedsassistenter og flere faglærte afløsere. Løbende kompetenceudvikling prioriteres.</p> <p>Tæt tværfaglig sparring, et konstant fokus på uddelegering samt sidemandsoplæring nævnes bl.a. som årsager til, at medarbejderne oplever sig godt klædt på til målgruppens komplekse opgaver. Uddelegering, jf. kommunens delegeringspraksis, efterleves, og medarbejderne kompetenceafklares løbende af centersygeplejersken, som også anerkendes for at understøtte medarbejdernes faglige udvikling. Medarbejderne oplever rig mulighed for løbende kompetenceudvikling, bl.a. ved undervisning og faglige drøftelser på teammøder, sygepleje-/assistentmøder samt sygepleje-/hjælpermøder. Eksterne samarbejdspartnere, såsom psykiatri-team, fysioterapeuter og ergoterapeuter kontaktes ad hoc, ligesom den tilknyttede huslæge inddrages ved behov samt til månedlig stuegang. Huslægen underviser desuden også medarbejderne, fx i UVI.</p> <p>VAR-portalen anvendes til fremsøgning af instrukser og nyeste viden.</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 såvel som medarbejdere redegør for en proaktiv tilgang til pårørendesamarbejdet, hvor forventninger til samarbejdet hurtigt afstemmes og løbende dialog vægtes. Leder oplever ofte positive tilkendegivelser fra pårørende, som føler sig godt taget imod. Ifølge leder har der ikke været klager eller bekymringshenvendelser siden sidste tilsyn.</p> <p>Indflytningssamtaler afholdes fast, og pleje- og omsorgscentret har netop indført nye arbejdsgange vedr. opfølgende samtaler, som tilpasses borgernes og pårørendes behov - ved nogle systematiserede samtaler, ved andre ad hoc.</p> <p>Pårørende inviteres til at indgå som en aktiv del af borgerens hverdagsliv, ligesom invitationer til større arrangementer og nyhedsbreve tilsendes.</p> <p>Aktuelt opleves der stor tilslutning til det tilknyttede bruger-pårørenderåd, hvor flere engagerede borgere og pårørende deltager i møder med leder og en medarbejderrepræsentant.</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 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	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 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>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at kunne afhjælpes</li> <li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> <li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</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.