



# Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscentre

Pleje- og omsorgscenter Birkegården

Uanmeldt tilsyn - Juni 2023



# 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 tilbuddet.

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: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Dorte Karlskov

Manager

Mobil: 30 63 47 05

Mail: dokar@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk  
for et øjebliksbillede og  
skal derfor vurderes ud  
fra dette.*

# 1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om pleje- og omsorgscentret og tilsynet

Navn og Adresse: Pleje- og omsorgscenter Birkegården, Anlægsvej 2, 7850 Stoholm

Leder: Birgitte Helm Eskildsen

Antal boliger: 28 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 6. juni 2023, kl. 08.00-11.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Seks medarbejdere
- Fem borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet med centersygeplejersken, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet, og tilsynet havde dagen efter tilsynet en kort telefonisk opfølgning med leder.

Tilsynsførende:

Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med to af centrets social- og sundhedsassistenter, som oplyser, at leder på tilsynsdagen er optaget af møder, og at centersygeplejersken er på kursus. Leder og centersygeplejerske orienteres om tilsynets tilstedeværelse, og efter kort tid tilstøder centersygeplejersken, som deltager i resten af tilsynet. Medarbejderne beskriver centrets opbygning og organisering, som består af tre afdelinger, en centersygeplejerske og leder, som tiltrådte for cirka et år siden. Af faglige indsatsområder oplyser centersygeplejersken, at der har været arbejdet målrettet og systematisk med opdatering af borgernes journaler i Nexus med særligt fokus på at afdække borgernes habilitet/ inhabilitet. Implementering af systematiske arbejds-gange har haft og har fortsat leders og medarbejdernes fokus, hvilket bl.a. har medført øget fokus på borgernes ønsker til den sidste tid og dokumentationen heraf. Centersygeplejersken og medarbejderne beskriver et godt sammenhold og en organisation kendetegnet ved fællesskab og samarbejde, hvor alle har fokus på at sikre den enkelte borger mest mulig livskvalitet. Medarbejderne beskriver, at centret har en speciel "ånd" præget af stor omsorg og tryghed, hvilket gælder både internt i medarbejdergruppen og mellem borgere/ pårørende og medarbejdere. Medarbejderne reflekterer i den forbindelse over, at fratrådte medarbejdere og elever ofte kommer tilbage til centret, hvilket tilskrives det gode arbejdsmiljø.

Ifølge centersygeplejersken er en social- og sundhedsassistentstilling vakant, og fraværet er samlet set i den lave ende - siden 1. januar 2023 på 4,4%, imod sidste år, hvor det var på 4,5%.

Der er ingen langtidssygemeldte medarbejdere, og ifølge medarbejderne har eksterne vikarer ikke være anvendt i meget lang tid. Centret har derimod eget afløserkorps, ligesom medarbejderne er fleksible ift. at hjælpe med at dække vagter.

## 1.2 Opfølgning

Tilsynet vurderer, at sidste års anbefalinger, som primært omhandlede dokumentationen og GDPR-regler, er fulgt relevant op igennem en målrettet indsats med at opdatere borgernes journaler samt fokus på overholdelse af GDPR-regler.

# 2. Kommunalt tilsyn

## 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Birkegården 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 Birkegården er et meget velfungerende pleje- og omsorgscenter, der har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel og livskvalitet for borgerne. Hverdagslivet er aktivt og individuelt tilpasses borgerne præmisser, og fællesskabet er præget af omsorg og tryghed.

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 høj borgeroplevet og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan den rehabiliterende indsats er integreret i kerneydelsen, ligesom systematiske sundhedsfremmende og forebyggende metoder anvendes i kvalitetssikringen af opgaver. Tilsynet vurderer, at medarbejdernes samlede kompetenceniveau tilsvarende opgaverne, og løbende kompetenceudvikling sikres igennem et tæt tværfagligt samarbejde og tilbud om kurser og undervisning.

Tilsynet har givet anledning til én anbefaling i relation til dokumentationen, som relativt nemt vil kunne udbedres igennem et øget fokus på systematisk evaluering af observationsnotater.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til Pleje- og omsorgscentrets fremadrettede udvikling:

### 2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

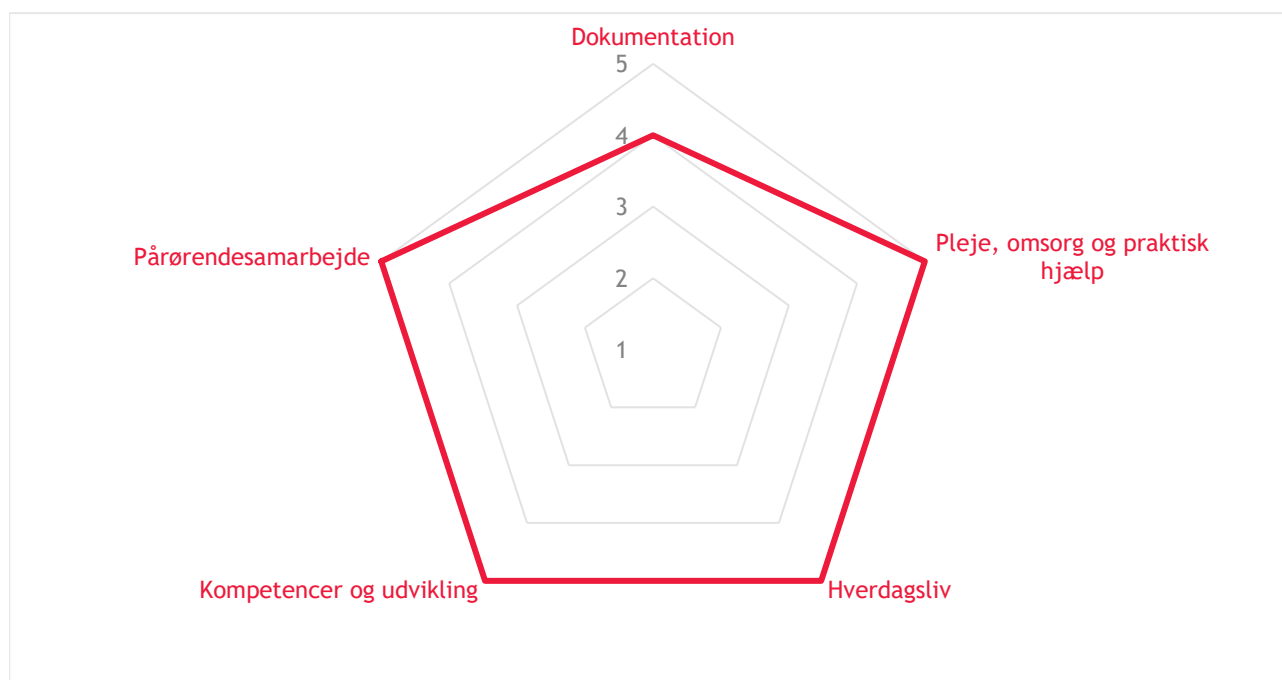
### 2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler centersygeplejerske og medarbejdere et øget fokus på, at observationsnotater konsekvent følges op og evalueres i dokumentationen.

## 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

### 2.4.1 Dokumentation

**Score: 4**

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at Pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med to medarbejdere, som redegør for centrets dokumentationspraksis, hvor det er et fælles ansvar at sikre opdatering af borgernes journaler. Medarbejderne oplyser, at centersygeplejersken, som er tovholder på dokumentationen, løbende understøtter medarbejderne i systematisk ajourføring af dokumentationen. Et særligt fokusområde har været opdatering af borgernes døgnrytmeplaner, hvor en ny skabelon aktuelt er under implementering.

Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende udfyldt med sammenhæng mellem generelle oplysninger, funktionsevnetilstande og døgnrytmeplaner, hvor borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet med udgangspunkt i borgernes ressourcer. Borgernes ønsker til den sidste tid ses fyldestgørende dokumenteret, ligesom den pædagogiske tilgang er beskrevet i relevante tilfælde.

Der foreligger fyldestgørende handleanvisninger på faglige indsatser, og opgaver er rettidigt fulgt op. Til grund for vurderingen tillægges det dog betydning, at observationsnotater i alle tre tilfælde ikke konsekvent er evalueret i dokumentationen. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog

## 2.4.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

**Score: 5**

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at Pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og borgerne udtrykker stor tilfredshed hjælpen, som leveres af søde og meget omsorgsfulde medarbejdere. Samtlige borgere oplyser, at medarbejdernes kompetente måde at hjælpe dem på giver tryghed, og medarbejderne fremhæves for at være opmærksomme og ansvarlige.

Pleje- og omsorgscentret skaber kontinuitet i kerneydelsen, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg igennem kontaktpersonordning, hvor borgerne har både en social- og sundhedshjælper, social- og sundhedsassistent og centersygeplejersken tilknyttet. Medarbejderne oplyser, at de primært er tilknyttet en af centrets tre afdelinger, men at alle arbejder fleksibelt og varetager opgaver på øvrige afdelinger, hvis det skønnes nødvendigt. Det fælles morgenmøde, hvor dagens opgaver koordineres ud fra kørelister og arbejdsfordeling, som er udarbejdet af planlægger, sikrer sammenhæng i hele huset og rette kompetencer til opgaverne. Fordelingen af opgaver sker ifølge medarbejderne ud fra plejetyngde, relationer og kompetencer, ligesom borgernes triage indgår i koordineringen ved vagtstart. Borgernes triage gennemgås hver morgen inden morgenplejen samt klokken 10 og 16 med særlig opmærksomhed på borgere, som er triagerede gule og røde. Medarbejderne kan kompetent redegøre for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx vedrørende hudpleje og dehydratio, og faglige indsatser underbygges af systematiske metoder, såsom Bradenscore og faste ernærings-screeninger.

Pleje og omsorg leveres efter en høj borgeroplevet og faglig kvalitet, og medarbejderne redegør for den rehabiliterende indsats, som er integreret i måden, hvorpå kerneydelsen leveres. Medarbejderne reflekterer over deres faglige overvejelser ift. at arbejde motiverende med særligt blik for, at borgernes ressourcer skal række hele døgnnet, hvorfor den rehabiliterende indsats veksler mellem hel- og delviskompenserende pleje.

Medarbejderne fremhæver centersygeplejen for at være opsøgende og hjælpsom, når medarbejderne har behov for faglig sparring, ligesom hun sætter faglig retning i samarbejde med leder.

Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger og på fællesarealerne, og borgerne fremstår velsoignerede. Flere borgere ses med lakerede negle, og andre borgere, der opholder sig i den solrige gårdhave, sidder med solhat og medarbejderne udviser stor opmærksomhed på, om borgerne er veltilpasse.

## 2.4.3 Hverdagsliv

**Score: 5**

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne, som har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, oplever at blive medinddragede i centrets hverdagsliv både i forhold til pleje og omsorg og

i forbindelse med aktiviteter og døgnrytme. Tre borgere, som sidder sammen på gangen og nyder solen fra gårdhaven, oplyser om tilfredshed med udbuddet af aktiviteter, som omfatter både gymnastik, gudstjenester og ture ud af huset. Særligt ser de tre borgere frem til den kommende bustur til Vesterhavet. En anden borger nyder den store altan, hvor eftermiddagskaffen ofte serveres, hvilket borgeren sætter stor pris på.

Medarbejderne oplyser om centrets varierende aktivitetstilbud, som afvikles af elever og medarbejderne i samarbejde med en seniormedarbejder, der koordinerer aktiviteter og arrangementer. Ifølge medarbejderne tilbydes borgerne ofte gåture udenfor, og den store gårdhave bruges til sociale arrangementer og stille hyggestunder. Medarbejderne prioriterer fællesskabet med borgerne, og tre eftermiddage om ugen laver unge ”spirer” små individuelle og fælles aktiviteter med borgerne, såsom sang og ludospil. Centret har desuden tilknyttet besøgshund, og hver fredag afholdes der fælles sang.

Borgerne fremhæver måltiderne som hyggelige og maden som indbydende og velsmagende. En borger tilkendegiver, at borgerens appetit er væsentligt forbedret efter indflytning, og tre andre borgere, som altid spiser sammen, beskriver fællesskabet omkring måltiderne som stjernestunder med plads til hyggesnak.

Medarbejderne beskriver deres faglige overvejelser vedrørende ”Det gode måltid”, hvor de med pædagogiske måltider og deres tilstedeværelse forsøger at skabe dialog og positiv stemning. Medarbejderne har blik for borgernes individuelle behov for fx skærmning, guidning eller hjælp til at indtage sufficient ernæring, ligesom ergoterapeuter involveres til dysfagi-screening.

Borgerne beskriver omgangstonen som respektfuld og ligeværdig med plads til humor og et kærligt kram, og medarbejderne anerkendes for altid at være venlige og imødekommende.

Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan de møder borgernes ud fra en individuel tilpasset tilgang, hvor nogle borgere anvender humor og en frisk bemærkning, mens andre borgere har brug for begrænset snak eller en rolig tilgang. En forholdsvis nyanset medarbejder vurderer omgangstonen som god og anerkendende, og medarbejderen tilkendegiver i den forbindelse, at medarbejderen ikke på noget tidspunkt har oplevet uhensigtsmæssig kommunikation eller adfærd. Medarbejderne har fokus på at forebygge omsorgstræthed igennem et godt kollegialt samarbejde, og der er tillid til at sige til og fra over for en opgave, hvis man på dagen ikke har det nødvendige overskud. Ligeledes anerkender medarbejderne leder for at være opmærksom på forebyggelse af forråelse igennem medinddragelse, psykologisk tryghed og tillid.

Tilsynet observerer opmærksomme medarbejdere, der motiverer og hjælper borgerne ud i gårdhaven, hvor køkkenpersonalet er i gang med at grille dagens frokost, som serveres udenfor. Stort set alle borgerne deltager i fællesspisningen, og stemningen blandt borgere og medarbejdere er positiv, og det er tydeligt, at medarbejderne kender borgerne godt.

#### 2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 5

##### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Centersygeplejersken oplyser om et fælles løbende fokus på at sikre og udvikle medarbejdernes faglige såvel som personlige kompetencer. Centersygeplejersken vurderer, at medarbejderne har et højt fagligt niveau, hvilket tilskrives både deres mangeårige erfaring fra centret og løbende kompetenceudvikling. Medarbejderne inddrages i udviklingstiltag, som drøftes på personalemøder og fastlagte teams-møder, som afholdes hver tredje måned. Teams-møder anvendes ligeledes til tværfaglig borgergennemgang med deltagelse af medarbejdere, centersygeplejersker og terapeuter, som understøtter

medarbejdernes faglige refleksioner ift. fx mobilisering og ernæringsindsatser. Centersygeplejersken afholder derudover faglige møder med henholdsvis social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter, hvor dokumentationen samt faglige metoder og emner gennemgås med henblik på udvikling af medarbejdernes kompetencer i relation til konkrete opgaver og borgerforløb.

Medarbejderne tilkendegiver at være fagligt godt klædt på til opgaverne, og de vurderer, at et godt internt tværfagligt samarbejde medvirker til kvalitet i de leverede ydelser. Respekten for hinandens fagligheder og forskellige vinkler på det fælles sigte - at skabe livskvalitet for borgerne - er ifølge medarbejderne medvirkende til, at de oftest finder gode løsninger sammen med borgerne. Ved behov for øget viden inddrages relevante tværfaglige samarbejdspartnere, fx demenskoordinator og ældrepsykiatrien, ligesom huslægen, der kommer på fastlagte besøg hver 14. dag, bidrager til, at medarbejderne holder deres faglige viden ajour.

Medarbejderne har modtaget undervisning i pårørendesamarbejde, førstehjælp og vedrørende "Den sidste vilje". I den forbindelse reflekterer medarbejderne over, at de føler sig kompetente til at tale med borgere og pårørende om deres ønsker til den sidste tid. Leder tilbyder og afvikler MUS, og medarbejderne beskriver gode muligheder for løbende kurser og undervisning, fx ifm. uddelegering af sundhedslovsydelser, hvor centersygeplejersken sidemandsoplærer og sikrer, at medarbejderne har rette kompetencer til opgaverne. Uddelegering sker ifølge centersygeplejerske ud fra kommunens retningslinjer. Medarbejderne anvender VAR-portalen til kvalitetssikring af leveringen af ydelser, og centersygeplejersken redegør for, hvordan der i dokumentationen linkes til portalens kliniske retningslinjer.

Tilsynet bemærker faglige, reflekterede og kompetente medarbejdere, hvilket afspejles i samspillet med borgerne.

#### 2.4.5 Pårørendesamarbejde

Score: 5

##### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Tilsynet har ikke talt med pårørende, men borgerne beskriver, at deres pårørende føler sig meget velkomne på centret, når de kommer på besøg. En borger udtrykker stor taknemlighed over medarbejdernes opmærksomme måde at være på, når borgeren får besøg, og en anden borger beskriver et godt og trygt samarbejde mellem borgerens datter og borgerens kontaktpersoner.

Medarbejderne oplyser, at der afholdes indflytningssamtale med borgerne og eventuelle pårørende, hvor forventninger afstemmes og rammer aftales sammen borgerens kontaktpersoner og centersygeplejerske. Opfølgendemøder afholdes ikke fast, men medarbejderne beskriver, at de med deres nærvær og indgående kendskab til samtlige borgere altid kan svare på henvendelser fra pårørende, og såfremt borgere eller pårørende ønsker en samtale, tilbydes de dette. Medarbejderne redegør for, hvordan de prioriterer at imødekomme de pårørende på en omsorgsfuld måde, når de kommer på besøg, ligesom de pårørende inddrages i beslutninger i det omfang, borgerne ønsker.

Klager eller bekymringshenvendelser følges konsekvent op igennem dialog og forventningsafstemning og altid med inddragelse af leder, som tilbyder samtaler ved behov. Centersygeplejersken oplyser, at der har været enkelte henvendelser fra en pårørende, som via fastlagte samtaler følges op af leder og centersygeplejersken i samarbejde med øvrige medarbejdere. Medarbejderne oplyser om et velfungerende bruger-pårørenderåd, som dog aktuelt ikke er repræsenteret af borgere. Bruger-pårørenderådet afholder møder fire gange årligt, hvor fastlagt emner, såsom økonomi, arrangementer og medarbejdersituationen drøftes.



## 3. Vurderingsskema

I tilsynene i Viborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.</li> </ul>
Score: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at 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> <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</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 plejehjem, 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.

