



# Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscenter  
Højvangen

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

Adresse: Pleje- og omsorgscenter Højvangen, Højen 4, Ørum, 8830 Tjele

Leder: Per Svane Aastradsen

Antal boliger: 25, hvoraf 3 er aflastningspladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 21. juni 2023, kl. 08.15- 12.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre medarbejdere
- Tre borgere
- En pårørende

Tilsynet foretog desuden observationer på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med leder, som oplyser om et velfungerende pleje- og omsorgscenter med en stabil og erfaren medarbejdergruppe. Borgersammensætningen beskrives som alsidig, både i relation til alder og kompleksitet i opgaveløsningen.

Det ledelsesmæssige fokus har været rettet mod løbende opkvalificering af medarbejdernes dokumentationspraksis, hvor der aktuelt er opmærksomhed på at sikre opfølgning på avis mellem vagtlagene. Derudover arbejder leder og medarbejderne med kommunens prøvehandlinger inden for Velfærdsaftalen, hvor flere prøvehandlinger er implementerede, fx vedrørende klipreport og blebestilling. Leder har desuden en løbende bevågenhed på samtlige prøvehandlinger i kataloget, som kunne være relevant for centret at indføre, og leder afventer pt. godkendelse vedrørende ønske om at indføre ”tryghedstrolley” hos borgerne. En ”tryghedstrolley” er en vogn med relevante remedier, som medarbejderne har brug for i særlige situationer, som bl.a. skal sikre øget tilstedeværelse hos borgere i den terminale fase. Medarbejdere og leder har med relevante samarbejdspartnere forinden brainstormet om formålet med en ”tryghedstrolley”. Undervisning i pleje til borgere i den sidste tid, og borgernes ønsker herom, har ligeledes været et indsatsområde, som stadig er i proces.

Et udviklingsområde har været at have ukrainske borgere i praktik, som primært udfører praktiske opgaver. Aktuelt har centret en praktikant, som har en sundhedsfaglig uddannelse, hvorfor praktikanten kan være anden person hos enkelte borgere.

Leder oplever ingen nævneværdige udfordringer, og leder tilskriver det stedets størrelse samt det nære og indbyrdes kendskab til både borgere og pårørende, hvor dialoger foregår løbende. Medarbejdersituationen er ifølge leder stabil, og ingen stillinger er vakante. Sygefraværet er lavt, dog er en medarbejder aktuelt sygemeldt, grundet graviditetsgener.

Leder oplyser, at der ikke har været klagesager fra borgere eller pårørende.

## 1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at BDO-rapporten fra sidste tilsyn blev gennemgået, og der er arbejdet målrettet på at følge op på sidste års anbefaling på dokumentationsområdet.

# 2. Kommunalt tilsyn

## 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Pleje- og omsorgscenter Højvangen. 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 Højvangen er et meget velfungerende pleje- og omsorgscenter, der har en erfaren, stabil og engageret medarbejdergruppe og ledelse, som medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig og borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan kompetent redegøre for det rehabiliterende sigte i samarbejdet med borgerne, såvel som sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i praksis. Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at hverdagslivet sker i overensstemmelse med borgernes ønsker og på borgernes præmisser, og at pleje- og omsorgscentret er velintegreret i det lokale samfund, herunder med deltagelse i flere tværgående aktiviteter.

Tilsynet har ikke givet anledning til anbefalinger.

## 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.

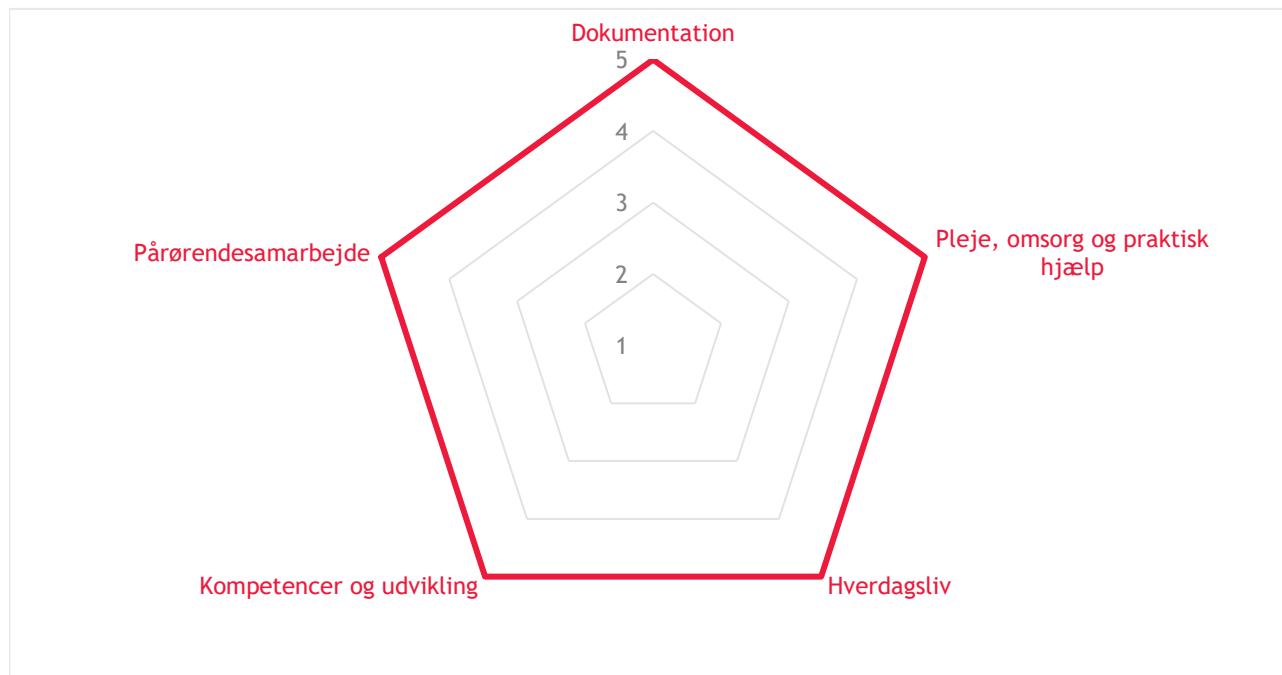
### 2.2.2 Anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger.

## 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: 5

#### Vurdering:

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

Medarbejderne oplyser, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne benytter hinanden og sygeplejersken til indbyrdes sparring, og de oplyser, at alle tager ansvar for en opdateret borgerjournal velvidende, at social- og sundhedsassistenter og sygeplejersken har flere opgaver herom. Sygeplejersken oplyser om ny og tværgående praksisændring ift. til struktur og opbygning af døgnrytmeplanerne, som er i proces, og som har deadline senere på året. Sygeplejersken, som er superbruger, foretager løbende audit i borgerjournaler. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med sygeplejersken.

Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner velbeskrevne og handlingsvejledende for hele døgnet med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Generelle oplysninger foreligger i alle tre tilfælde med udfoldelse af punkterne mestring, motivation, ressourcer og vaner samt livshistorie. Funktionsevnetilstande er oprettede og vurderede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau, ligesom der er fulgt op, jf. anført opfølgingsdato. Der ses relevante observationsnotater, som konsekvent er relaterede til en tilstand, ligesom borgernes vejninger kontinuerligt er udført og dokumenteret.

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. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager, og medarbejderne beskrives af to borgere som meget dygtige.

Pleje- og omsorgscentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via overlap fra nattevagten, fælles koordinerende morgenmøde samt løbende faglig sparring. Medarbejderne redegør tillige for, hvordan de orienterer sig på tavlen, som tager afsæt i metoden fra "I sikre hænder" og i dokumentationen, samt at de fordeler opgaverne hos borgerne med øje for kontinuitet og kompleksiteten. Borgerkendskabet er ifølge medarbejderne meget stort, grundet stedet størrelse, og ved ændringer i borgernes tilstande inddrages en social- og sundhedsassistent eller sygeplejersken. Dagligt afholdes der opsamlingsmøde kl. 10.00, hvor medarbejderne, sammen med leder og sygeplejersken, har sparring og opfølgning på faglige indsatser.

Medarbejderne er meget opmærksomme på at inddrage borgernes selvbestemmelse og livshistorie i plejen, og de oplyser f.eks., at tilbuddet om bad f.eks. til flere borgere er med afsæt i borgernes egne ønsker. Borgernes helhedsorienterede indsats understøttes ligeledes via et velfungerende tværfagligt samarbejde med relevante samarbejdspartnere, såsom diætist, terapeut, demenskonsulent, ligesom plejehjemslægens ugentlige besøg medvirker til kontinuerlig vejledning og opfølgning på borgernes tilstande. Ved behov for sygeplejefaglig hjælp i ydertimerne kontaktes hjemmesygeplejen.

Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard, og medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte på aflastningspladserne, såvel som hos borgerne i de permanente boliger. Dog varierer indsatserne, idet borgere på aflastningspladserne ofte har en GOP med, mens det mere er en vedligeholdende indsats i form af motivation til ADL hos borgerne, der er fastboende på centret. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, hvor medarbejderne oplyser om nyligt fokus på hygiejne i forbindelse med forebyggelse af UVI.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

## 2.4.3 Hverdagsliv

Score: 5

### Vurdering:

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

Borgerne udtrykker tilfredshed med at bo på centret, og de oplyser, at de er medbestemmende i forhold til tilrettelæggelsen af deres hverdagsliv. En borger opholder sig primært i sin bolig efter eget ønske, mens to andre borgere fortæller om alsidig deltagelse i hverdagen og i tilbudte aktiviteter, såsom sang, samvær og busture. En borger ynder at besøge hønsene i gårdhaven, og borgeren har gerne mad med til dem. Borgerne finder udbuddet af aktiviteter tilfredsstillende.

Leder og medarbejdere redegør for organiseringen af aktiviteterne på stedet, som tilbydes af medarbejdere, elever, frivillige og en "spirer", som er en 15-17-årig medarbejder, der varetager konkrete opgaver. En aktivitetsmedarbejder er ansat som tovholder for planlægning af aktiviteterne, og leder redegør med flere eksempler for løbende indbyrdes arrangementer med byens skole, børnehaven og dagpleje i det daglige såvel som til højtider. "Højvangens venner" er derudover meget aktive frivillige, ligesom centrets egen bus og de to "side by side-cykler" ofte benyttes og er populære til mindre

udflugter. Gårdhavens beliggende imellem de to afdelinger danner desuden ramme om mange samværs- og hyggestunder og arrangementer.

Borgerne er overvejende tilfredse med maden, og måltiderne beskrives som hyggelige. En borger oplyser dog, at borgeren er vant til anden mad, hvilket er drøftet med medarbejderne, hvorfor borgeren tilbydes alternativer. Borgerudsagn er desuden drøftet med medarbejdere og ledelse, som kan redegøre for dialoger og aftaler, som ses dokumenteret i Nexus.

Medarbejderne har kompetente faglige overvejelser over deres roller og opgaver i forbindelse med måltiderne og i forhold til måltidets betydning for borgerne. Daglig praksis er, at medarbejderne sidder med ved frokost- og aftensmåltidet, bl.a. med hensigt om at understøtte fællesskabet og borgernes sociale indbyrdes samspil, herunder at forebygge mulige konflikter. Medarbejderne observerer desuden borgernes ernæringsmæssige tilstand, hvor afvigelser drøftes med diætist eller sygeplejerske.

I relation til måltider er medarbejderne opmærksomme på, at borgerne oplever forskel på hverdage og weekend, idet der i weekenden skabes en hyggelig stemning med dug på bordet og servietter hertil, ligesom vin, øl og sodavand serveres.

Borgerne beskriver medarbejdere som imødekommende og venlige over hele døgnet, og de oplever altid en anerkendende omgangsform i samspillet og dialogerne.

Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvad de vægter i kommunikationen med borgerne. Medarbejderne er bevidste om, at borgerne mødes forskelligt, og at den sproglige jargon og tilgang tilpasses den enkelte borgers behov. Respekt og anerkendelse af borgerne, herunder deres valg til levevis, er ifølge medarbejderne væsentlige faktorer i forhold til at sikre en professionel og faglig kommunikation.

Tilsynet observerer overalt en hyggelig atmosfære og stemning, hvor borgere sidder sammen med hinanden eller med medarbejdere.

#### 2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 5

##### Vurdering:

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

Leder og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppen. Medarbejdernes erfaringer og anciennitet på centret medvirker til en kultur, hvor medarbejderne er opmærksomme, hvis de mangler kompetencer eller færdigheder i forhold til en opgave. Leder arbejder målrettet med medarbejdernes kompetenceudvikling ved at være tæt på praksis, sikre faglige fora og undervisning, ligesom medarbejderne løbende tilbydes relevante kurser. Aktuelt afholder leder MUS-samtaler, og leder er midtvejs i samtalerne. Derudover sikrer leder sammen med en lederkollega vidensdeling ved at lave hyppige podcast til medarbejderne, som de modtager på mails. Ifølge leder omhandler emnerne fx faglig retning og informationer.

Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne, og de oplever mulighed for løbende kompetenceudvikling i form af oplæring i delegerede opgaver, såsom kateter- og sårpleje samt sondeernæring. Derudover foregår der løbende indbyrdes sparring, ligesom VAR-portalen benyttes som opslagsværk ved tvivl. De daglige opsamlinger kl. 10.00 samt handleplansmøder, som afvikles ad hoc, fremhæves desuden som fagligt berigende. Medarbejderne arbejder i kombinerede vagttag, hvilket medvirker til øget forståelse og indblik i borgernes dagsform og i opgaverne i dag- og aftentimerne. Arbejdsglæden og trivlsen i medarbejdergruppen beskrives som høj, hvilket medarbejderne tilskriver trykke og tillidsfulde relationer og et velfungerende samarbejde blandt medarbejderne, hvor størstedelen har været ansat en årrække.

## 2.4.5 Pårørendesamarbejde

Score: 5

### Vurdering:

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

En pårørende udtrykker stor tilfredshed med samarbejdet med medarbejderne og leder, og pårørende er meget tryk ved at have sin kære boende på centret. Den pårørende kommer på besøg to gange ugentligt, og pårørende føler sig løbende informeret og oplever lydhøre medarbejdere, hvis den pårørende har brug for en dialog. Selv om det ligger flere år tilbage med indflytning, mindes pårørende deltagelse i en indflytnings-samtale, hvor gensidige forventninger blev afstemt.

Leder redegør for et velfungerende pårørendesamarbejde, hvor fokus er at skabe gensidig tillid og tryghed samt at sikre borgernes selvbestemmelse. Løbende sender leder mails ud til pårørende med orientering om stort og småt, ligesom stedet har en velintegreret praksis for, hvordan nye borgere og pårørende modtages, herunder indflytningssamtale. Leder oplyser i den forbindelse om en tydelig rollefordeling imellem kontaktpersoner og sygeplejersken, fx i relation til dokumentationen i Nexus.

Ad flere omgange har leder forsøgt at etablere et bruger-pårørenderåd, hvilket endnu ikke er lykkedes, men leder har til hensigt at forsøge igen til efteråret, hvor et potentielt råd skal forsøges sammensat fra to centre.

Medarbejderne tilkendegiver et generelt velfungerende samarbejde med de pårørende, hvor samarbejdet beskrives meget forskelligt, alt afhængig af de pårørendes behov og ønsker for inddragelse og kontakt. Hos flere borgere ligger en samarbejdsbog i borgernes bolig, som tit er pårørendes ønske, hvor kommunikation mellem medarbejdere og pårørende primært omhandler praktiske opgaver, fx indkøb af varer.

Medarbejderne redegør desuden for, at de ved tidligere komplekse samarbejdsforløb med pårørende har inddraget leder, ligesom leder anerkendes af medarbejderne for sin store andel i det daglige pårørendesamarbejde.



## 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.

