

# Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscentre  
Møllehuset

Uanmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre  
November 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.

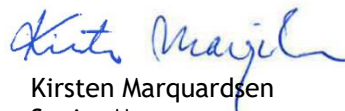
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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- omsorgscentret Møllehuset, Møllegade1, 8800 Viborg
Leder: Marie Gylling
Antal boliger: 16 boliger, der er forbeholdt borgere med psykiatriske diagnoser
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 1. november 2022, kl. 08.45 - 12.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Tre borgere</li><li>• To medarbejdere</li></ul> Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder, som igennem halvandet år har været teamleder, har sin første dag som leder for stedet på tilsynsdagen. Leder har også ledelsen af Skovgården, og dette er afstedkommet af en større omorganisering på området.</p> <p>Leder ser frem til sin nye rolle og til at sætte sit præg og retning på stedet og medarbejdergruppen, og leder har et ønske om en arbejdsplads med høj medarbejdertrivsel. Overordnet beskriver leder en meget dedikeret medarbejderstab, der brænder for målgruppen og dens varierede opgaver, alt efter funktionsniveau. Målgruppen spænder fra 56 år til 84 år. En ledelsesmæssig bevågenhed vil derfor være løbende indsatser, som styrker og understøtter medarbejdernes faglige fokus på kerneopgaven. I den forbindelse anerkendes det indledte samarbejde med Psykiatri Team, som tilbyder medarbejderne ugentlige individuelle og fælles sparrings- og supervisionsseancer.</p> <p>Leder oplever ikke større udfordringer, men leder er opmærksom på sygefraværet, da flere medarbejdere på skift og indtil for nylig har været langtidsyge det seneste år. Alle medarbejdere er atter tilbage, men leder erkender, at fravær af kollegaer generelt påvirker den mindre personalegruppe, og leder finder det relevant at arbejde videre med initiativer, som forbygger fravær og medvirker til arbejdsglæde.</p> <p>Ifølge leder er der ingen vakante stillinger, og der er aktuelt tre tomme boliger.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at der er fulgt op på sidste års anbefalinger, bl.a. opkvalificering af borgernes døgnrytmeplaner.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Møllehuset 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 Møllehuset er et velfungerende pleje- og omsorgscenter for borgere med psykiatriske diagnoser, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges individuelt, på borgernes præmisser og med øje for borgernes varierende dagsform.

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, og medarbejderne kan relevant redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende og vedligeholdende sigte.

Tilsynet har givet anledning til to anbefalinger inden for dokumentationen, som tilsynet vurderer kan forbedres med en relativ mindre ledelsesmæssig indsats.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

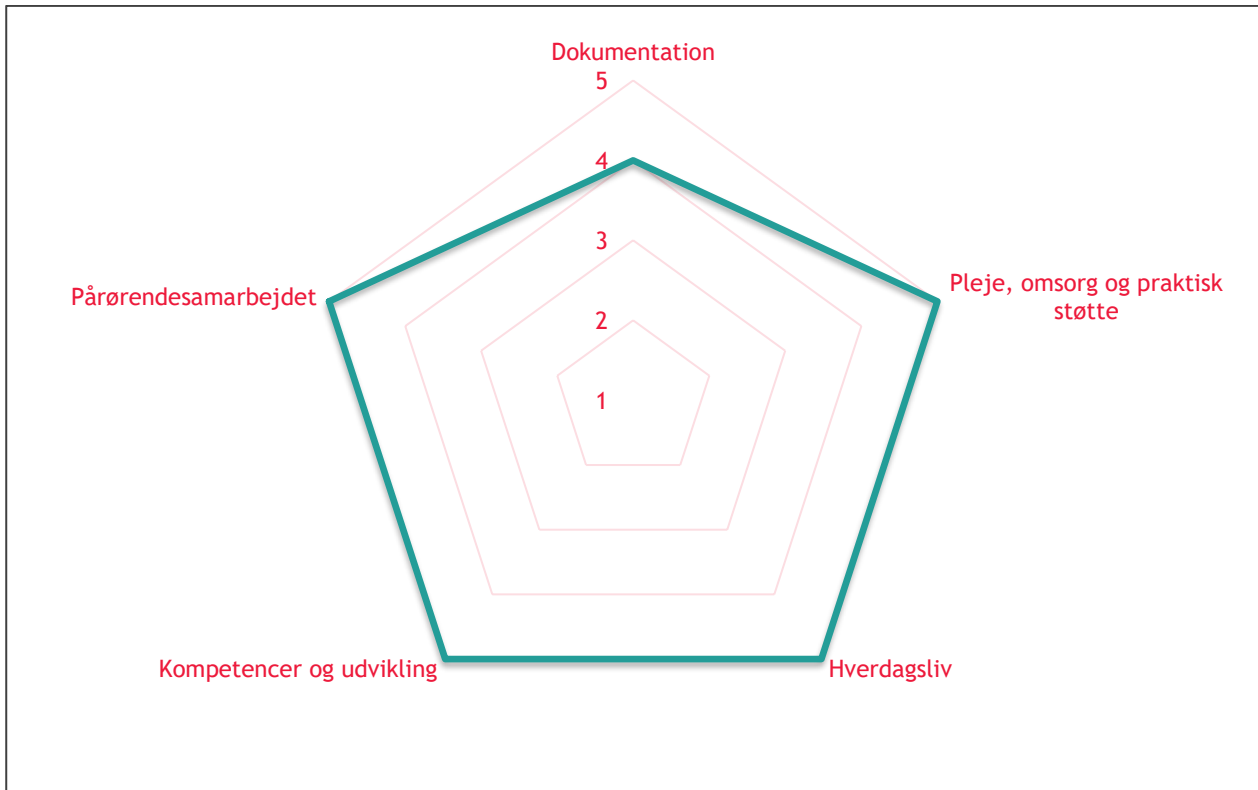
#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde udfolder generelle oplysninger, herunder punkterne mestring, ressourcer og vaner, svarende til borgernes helhedssituation.
2. Tilsynet anbefaler, at handlingsanvisninger foreligger med fyldestgørende beskrivelser i relation til den konkrete indsats.

### 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. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Kontaktpersoner står for den overordnede opdatering og sammenhæng i dokumentationen, godt understøttet af sygeplejersken. Medarbejderne fortæller desuden om daglig dokumentation.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner detaljeret og handlingsvejledende beskrevet med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Funktionssevnetilstande er overvejende vurderede og ajourførte. Generelle oplysninger er opdateret i et tilfælde, mens der hos to borgere mangler udfoldelse af punkterne mestrings, ressourcer og vaner. Hos en borger savnes en fyldestgørende handleanvisning relateret til borgerens vejning.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte  Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med de ydelser, de modtager. En borger udtrykker tryghed og glæde over den vedvarende støtte fra medarbejderne på sine gode, såvel som mindre gode dage.</p>

	<p>Pleje- og omsorgscentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg via kontaktpersonordning, daglig fleksibilitet samt løbende indbyrdes sparring. Derudover afvikler medarbejderne tavlemøde i både dag- og aftenvagten, grundet borgernes svingende psykiske dagsform. Et omdrejningspunkt i medarbejdernes fokus på sundhedsfremme og forebyggelse er at understøtte borgernes varierede problematikker inden for de somatiske, psykiske og sociale områder. Yderligere er medarbejderne opmærksomme på at sikre borgernes selvbestemmelse, hvorfor flere borgere modtager deres ydelser på meget forskellige tider af døgnet, fx hjælp til bad eller psykisk støtte.</p> <p>Den helhedsorienterede borgerindsats sikres via et tværfagligt samarbejde, bl.a. med huslægens besøg hver 14. dag, den ugentlige sparring med Psykiatrisk Team, terapeuter, ligesom hjemmesygeplejen eller akutteam understøtter i ydertiernerne. Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard.</p> <p>Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, både i form af den daglige ADL samt i forhold til flere af borgernes fysiske genoptræningsforløb, hvor medarbejdernes tålmodighed og motiverende tilgang er nøgleordet.</p> <p>Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende 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 udtrykker, at de har mulighed for at leve et individuelt tilrettelagt hverdagsliv ud fra deres ønsker og livsstil. Borgerne er særdeles glade for medarbejdernes nærvær i hverdagene, og medarbejderne beskrives som meget dygtige og omsorgsfulde.</p> <p>Medarbejderne redegør for de varierede aktivitetstilbud, som borgerne tilbydes alt efter deres ønsker og daglige formåen. Sang, spil, og årtidsbestemte arrangementer samt ture ned i byen arrangeres af medarbejderne, ligesom aktive frivillige understøtter med flere aktiviteter. Samtidig har medarbejderne øje for, at borgernes daglige struktur og gøremål fastholdes, som fx at lægge vasketøj sammen, skrive en indkøbsseddel eller kontakte andre professionelle kontakter. Klippe-kortytelser udmøntes af medarbejderne, som redegør for borgernes varierede ønsker, såsom en tur til Føtex eller ekstra rengøring og oprydning.</p> <p>Borgerne har mulighed for at tilmelde sig en fælles madordning, hvor maden leveres fra kommunens produktionskøkken. Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og de beskriver måltiderne som gode.</p> <p>Medarbejderne reflekterer over deres rolle ved måltiderne med henblik på, at borgerne oplever måltiderne som gode og stemningsfyldte stunder, ligesom faste pladser ved bordet skaber tryghed. Medarbejderne er bl.a. opmærksomme på anretning af maden og på at forebygge potentielle konflikter, ligesom de har pædagogiske måltider. Ligeledes observerer medarbejderne afvigelser i borgerne væske- eller kostindtag, som fx kan skyldes tandproblematikker.</p> <p>Ifølge medarbejderne er et vedvarende medarbejderfokus en situationsbestemt kommunikation til borgerne, som tager afsæt i en respektfuld og anerkendende tilgang, der er tilpasset den enkelte borgers dagsform, og som afspejler borgernes selvbestemmelsesret.</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 og medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgruppen. Leder vil i sin nye rolle arbejde målrettet videre med den generelle medarbejdertrivsel og kompetenceudvikling af både den enkelte medarbejder og samlet i medarbejdergruppen. Pleje- og omsorgscentret har, ud over en sygeplejerske, overvejende social- og sundhedsassistenter ansat, som på møder og i hverdagens praksis indgår i fælles faglig sparring. Nyansatte samt faste afløsere introduceres grundigt til opgaverne og borgerne indtil gensidig tillid og relation er opnået.</p> <p>Medarbejderne føler sig godt klædt på til opgaverne, og de redegør kompetent for, at deres kompetenceudvikling sikres, fx via teammøder med borgergennemgang, ved tavlemøderne og tilbudte kurser, bl.a. forflytnings- og demenskurser. Yderligere fremhæves den løbende indbyrdes sparring og drøftelser med de forskellige kontaktpersoner eller sygeplejerske. VAR-portalen opsøges og anvendes ved tvivlsspørgsmål. Ifølge medarbejderne er arbejdsmiljøet generelt godt, og de tilbudte supervisioner bemærkes positivt, idet de gentagne gange har givet medarbejderne brugbare redskaber ift. håndtering af forskellige problematikker i borgerforløbene - både individuelt og i den fælles personalegruppe.</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 og medarbejdere oplyser, at pleje- og omsorgscentret ikke har et bruger-pårørenderåd. I den forbindelse bemærkes det, at flere borgere enten ikke har pårørende eller har meget lidt kontakt til deres pårørende. Denne variation betyder, at kontaktpersoner er den primære kontakt for flere borgere - og ofte har kontaktpersonerne et tæt samarbejde med værge eller andre professionelle kontakter, som har kontakt til borgerne. Dog vil leder i fremtiden overveje, om det vil give mening, og om der vil være tilslutning til etablering af et bruger-pårørenderåd.</p> <p>Når borger flytter ind, inviteres denne til indflytningssamtale, hvor pårørende er velkomne til at deltage, hvis borgeren ønsker det. Alternativ kan det også være en medarbejder fra Visitationen.</p> <p>Både leder og medarbejdere oplyser, at de løbende har dialog og kontakt til de pårørende, som ønsker kontakten, og altid med samtykke fra borgerne. Flere pårørende har også blot brug for en snak, og leder og medarbejdere har et stort fokus på, at de pårørende skal føle sig imødekommet og velkomne.</p>

## 2.5 VURDERING

I tilsynene i Viborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
<p>I meget høj grad opfyldt</p> <p>Score: 5</p>	<p>Udtømmende opfyldelse</p>	<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	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.