



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscenter
Møllehuset

Uanmeldt tilsyn - april 2024

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 plejecentret.

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



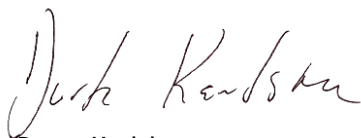
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Dorte Karlskov

Senior 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- omsorgscenter Møllehuset, Møllegade 1, 8800 Viborg

Leder: Marie Gylling

Antal boliger: 16 boliger, der er forbeholdt plejekrævende borgere med psykiatriske diagnoser og adfærdsmæssige udfordringer

Dato for tilsynsbesøg: Den 15. april 2024, kl. 08.00 - 11.45, efterfulgt af telefonisk interview og tilbagemelding til leder.

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer, hvortil tilsynet talte med øvrige borgere og medarbejdere.

Tilsynet blev afrundet telefonisk med leder, der fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Senior Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Leder er på tilsynsdagen fraværende, grundet deltagelse på lederuddannelse, hvorfor tilsynet gennemføres med en social- og sundhedsassistent, der ligeledes fungerer som arbejdsmiljørepræsentant. Senere på dagen afrundes tilsynet med et kort telefonisk interview med leder med drøftelser af udviklingsområder ud fra tilsynets observationer.

Medarbejder og leder beskriver et velfungerende pleje- og omsorgscenter med en tilknyttet målgruppe af borgere med psykiatriske og adfærdsmæssige udfordringer. Pleje- og omsorgscenteret er placeret i byen, og fordeler sig på tre etager med henholdsvis fem og seks borgere tilknyttede. Aktuelt er tre boliger ledige, hvortil en bolig forventes udlejet inden længe. Medarbejderen oplyser desuden, at to andre borgere er flyttet ind i løbet af de sidste to måneder.

Af fokusområder oplyser leder og medarbejder, at sidste års brand på en etage, og deraf vand- og sodskade, var omfangsrig og medførte en større renovering, som nu er gennemført. Hele episoden, og den efterfølgende renoveringsperiode, påvirkede borgerne - på trods af en ihærdig medarbejder- og ledelsesindsats med stor opmærksomhed på at sikre borgernes trivsel samt rolige omgivelser midt i håndværkerbesøg og etablering af nye gulve og køkkener på to etager. De fysiske rammer er på plads, og leder reflekterer over det hensigtsmæssige i, at den sårbare målgruppe trods alt kunne forblive indskrevet på pleje- og omsorgscentret på trods af renoveringsrod og i perioder begrænset adgang til fællesarealer.

Medarbejdersituationen er, ifølge leder, stabil efter en mindre udskiftning i aftenvagten, afledt af to medarbejders opsigelser, da leder sidste år varslede medarbejderne til omlagte vagter i dag og aften. Ifølge leder har indsatsen med indmøde i begge vagtlag medført højere kvalitet og kontinuitet i leveringen af kerneydelsen samt en større forståelse fra medarbejderne ift. borgernes behov fordelt over hele døgnet. Leder har, ud over Møllehuset, også ledelsen af Skovgården, hvortil en ansat sygeplejerske tidligere har haft

ansvaret for begge pleje- og omsorgscentre. Den sygeplejefaglige understøttelse og organisering er under udvikling, og leder oplyser, at Møllehuset aktuelt ikke har en sygeplejerske ansat, hvorfor to fasttilknyttede sygeplejersker fra hjemmesygeplejen to gange ugentligt kommer på besøg samt deltager i den planlagte lægefaglige faglige sparring hver fjerde uge. Leder forventer sygeplejestillingen i opslag inden længe, og oplyser, at ingen stillinger derudover er vakante.

Sygefraværet, som har været præget af medarbejdernes årstidsbestemte infektioner, er faldende, og leder oplyser, at ingen medarbejdere er langtidssygemeldte.

1.2 Opfølgning

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på sidste års anbefalinger og udviklingsområder, omhandlende dokumentationen, håndhygiejne og ufaglærte medarbejders arbejde alene på afdelingerne om aftenen. Tilsynet observerer dog, at afløseres tilknytning af observationsnotatet fortsat bør have leders opmærksomhed, da enkelte observationsnotater fortsat mangler tilknytning til relevante tilstande.

2. Kommunalt tilsyn

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 til borgere med psykiatriske og adfærdsmæssige udfordringer. Engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og hjemlighed for borgerne igennem et veltilrettelagt og individuelt tilpasset hverdagsliv, hvortil lokalområdet indtænkes sammen med medarbejdernes blik for spontane stjernestunder.

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for anvendelsen af faglige metoder i leveringen af kerneydelse, som spænder bredt, grundet målgruppernes ofte komplekse problemstillinger.

Af udviklingsområder har tilsynet afdækket enkelte mangler i relation til dokumentationen og opfølgning på faglige indsatser, som tilsynet vurderer vil kunne indfries igennem en mindre ledelsesmæssig indsats og ifm. ansættelsen af en sygeplejerske.

Tilsynet har givet anledning til fem anbefalinger inden for dokumentationen, kerneydelsen og vedrørende kompetencer.

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.

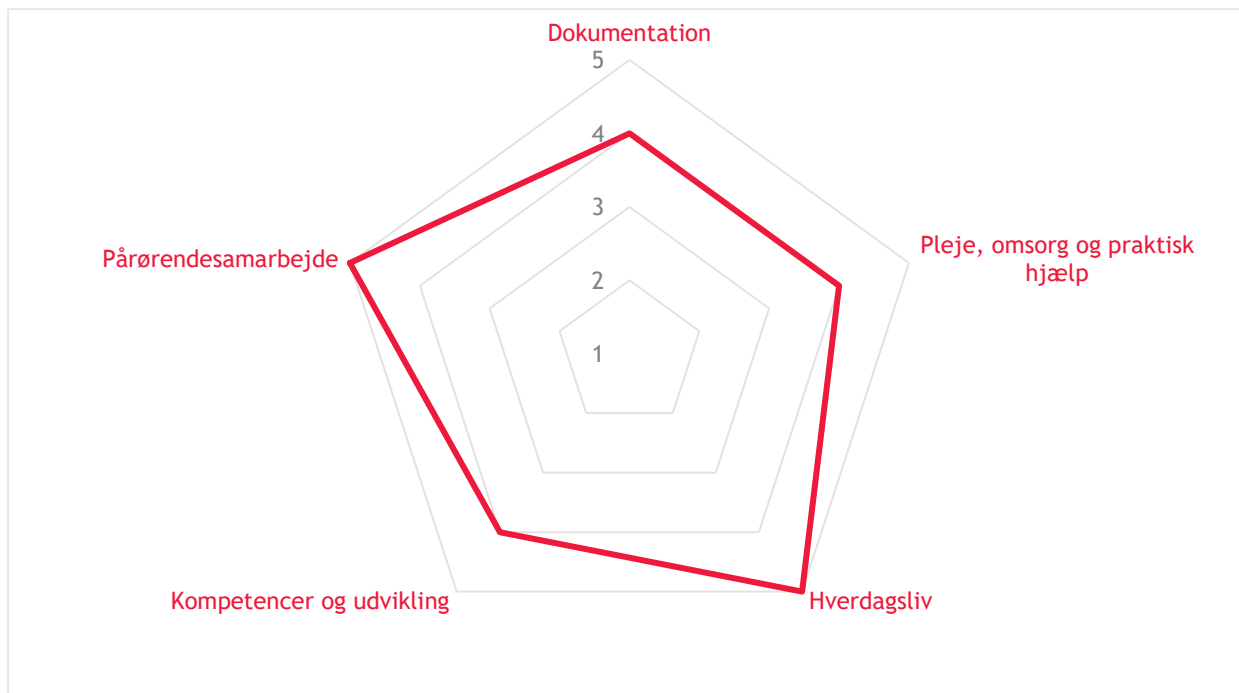
2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at aftale arbejdsgange vedrørende opdatering af nyindflyttede borgeres journaler, herunder at medarbejderne får planlagt tid til dataindsamling og systematisk ajourføring af dokumentationen.
2. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne at anvende opgavefunktionen i Nexus med henblik på systematisk opfølgning på faglige indsatser, efterfulgt af udfasning af fysisk kalender.
3. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at afløsere konsekvent tilknyttes observationsnotater til relevante tilstande.
4. Tilsynet anbefaler leder, sammen med borgerens kontaktperson, at følge op på en konkret borgers hudproblematikker og psykiske tilstand, jf. beskrivelsen i dokumentationen og korrespondance med eksterne samarbejdspartnere.
5. Tilsynet anbefaler leder og sygeplejersker fra udekørende team at drøfte muligheden for sygeplejefaglig deltagelse på tavlemøderne i fravær af en fastansat sygeplejerske samt vedrørende kvalitetssikring af den sundhedsfaglige dokumentation.

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 en medarbejder, der oplyser om pleje- og omsorgscentrets målrettede arbejde med dokumentationen, hvortil Nexus fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderen redegør for ansvars- og rollefordeling i relation til ajourføring, og borgernes kontaktperson er ansvarlig for en opdateret borgerjournal i tæt samarbejde med øvrige kollegaer og tilknyttede sygeplejersker fra hjemmeplejen.

Dokumentationen fremstår generelt opdateret og fyldestgørende udfyldt, fraset hos en borger, der er indflyttet for cirka en måned siden. I den forbindelse tilkendegiver medarbejderen, at aftaler vedrørende tidsfrist for opdatering af borgernes journaler efter indflytning ikke er aftalt.

Generelle oplysninger med beskrivelser af borgernes helhedssituation, herunder mestringsevne, ressourcer, vaner, livshistorie og ønsker til den sidste tid, ses ved to borgere fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet i døgnrytmeplaner med udgangspunkt i borgernes helhedssituation, ressourcer og rehabiliteringspotentiale. Dertil ses fyldestgørende beskrivelser af den pædagogiske tilgang, fx det moderlige og faderlige princip, jeg-støttende

sygepleje og aktiv lytning. Indgående aftaler med borgerne omkring praktiske forhold ses udfoldet afslutningsvist i de meget velskrevne døgnrytmeplaner.

Funktionsevnetilstande er oprettede med fyldestgørende beskrivelser af borgernes aktuelle funktionsniveau, hvortil samtlige tilstande er oprettede med relevante opfølgningsdatoer.

Den sundhedsfaglige dokumentation er hos de to borgere, fraset enkelte mangler, vel-dokumenteret i helbredsoplysninger, og helbredstilstande er påført opfølgningsdatoer, som dog ikke anvendes systematisk til opfølgning på faglige indsatser. Handleanvisninger på sundhedsfaglige indsatser foreligger med tydelig beskrivelse af indsatser og henvisning til VAR i relevante tilfælde. Dertil ses udfyldte ernæringsvurderinger, og hos en borger er der desuden henvist til en pædagogisk handleplan vedrørende faglig tilgang. Tilsynet bemærker samtidigt, at flere ikke længere aktuelle handleanvisninger med fordel kan afsluttes, hvilket er drøftet med medarbejderen, som vil følge op med sine kollegaer vedrørende dette.

Opfølgning på faglige indsatser sker igennem planlægning af ydelser i borgernes Nexus-kalender samt i en fysisk kalender, som forefindes på personalekontorerne. Tilsynet vurderer dog, at anvendelsen af opgavefunktionen i Nexus udgør et udviklingsområde med henblik på systematisk opfølgning af faglige indsatser, fx i relation til en borgers hudpleje og henvisning til hudlæge, som der mangler opfølgning på.

Fraset enkelte observationsnotater, skrevet af afløsere, ses observationsnotater tilknyttet relevante tilstande.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med hjælpen, som ydes af kompetente og meget omsorgsfulde medarbejdere. En borger, der kun har boet kort tid på stedet, oplyser om en god indflytning, hvor medarbejderne flere gange dagligt besøger borgeren, hvilket, ifølge borgeren, giver tryghed og ro i en svær tid. En anden borger fremhæver, at hjælpen over hele døgnet ydes af fleksible og meget imødekommende medarbejdere.

Pleje- og omsorgscenteret skaber kontinuitet i den faglige indsats igennem kontaktpersonordning, hvor medarbejderne har ansvaret for to-tre borgere, medarbejdernes primære tilknytning til en etage og et deraf godt borgerkendskab, daglig triage samt et kort overlap mellem vagtlag. Medarbejderne beskriver et meget stort kendskab til borgernes differentierede udfordringer, som omfatter både fysiske, psykiske og sociale plejebehov. Medarbejderne tilkendegiver stor variation i dagene på pleje- og omsorgscentret, da borgernes grundlæggende plejebehov kan svinge meget, grundet deres varierende dagsform, psykiatriske udfordringer og misbrugsproblematikker. Medarbejderne arbejder kreativt og fleksibelt i opgaveløsningen, og borgernes behov og psykiske tilstand vurderes, forud for en indsats, med efterfølgende tilpasning af den pædagogiske tilgang, fx det moderlige og faderlige princip, coping-strategier, en professionel adfærd og kommunikation. Tillid er, ifølge medarbejderne, en afgørende faktor for relationsdannelsen, hvilket forsøges etableret igennem mange daglige besøg, fordelt over døgnet, samt ved en imødekommende og opmærksom adfærd over for borgerne, når medarbejdere og borgere fx mødes i fællesrummet og i køkkenet. Dertil har medarbejderne stort fokus på at overholde indgåede aftaler med borgerne.

Ifølge medarbejderne er der i medarbejdergruppen indbyrdes forståelse for borgernes svingende funktionsniveau, hvorfor hjælpen tilpasses borgernes dagsform og humør, fx

tilbydes der hjælp til bad eller anden ADL i andre vagtlag, såfremt borgerne profiterer bedst heraf.

Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med de tilknyttede sygeplejersker, der kommer fast to gange ugentlig, hvortil sundhedsfremmende og forebyggende indsatser drøftes og følges op. Medarbejderne kan redegøre for anvendelsen af triage, som dagligt følges op på tavlemøder med drøftelser af afvigelser i borgernes habituelle tilstande, herunder vedrørende fysiske, psykiske og sociale udfordringer. Tilsynet observerer dog, at en borgers aktuelle psykiske udfordringer om natten ikke er markerede på triagetavlen.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og med et rehabiliterende sigte, hvortil medarbejderne kan redegøre for faglige rehabiliterende indsatser, som borgerne forsøges motiveret til deltagelse i, fx vedrørende praktiske gøremål, ADL og motion ift. vægttab og fysisk velvære. Ved behov inddrages relevante samarbejdspartnere, fx diætist, fysioterapeut og ergoterapeut, ligesom psykiatrien og borgernes egen læge indgår i den helhedsorienterede indsats.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende indsats på fællesarealer og i borgernes boliger, ligesom medarbejderne kan redegøre for hygiejniske principper og anvendte faglige metoder. Til grund for vurderingen tillægges det dog betydning, at der i dokumentationen mangler opfølgning på faglige indsatser vedrørende en borgers hudproblematikker og psykiske tilstand, hvilket er drøftet med medarbejdere og leder.

2.4.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, tilpasset deres udfordringer og dagsform. Borgerne tilkendegiver at være inddraget i planlægningen og afviklingen af aktiviteter, ADL og større arrangementer, og de fremhæver medarbejdernes engagement ift. at tilbyde og tilrettelægge et varierende hverdagsliv. Samtidig oplyser borgerne om begrænset deltagelse i planlagte aktiviteter på dage med sparsomt overskud, hvilket respekteres af medarbejderne. Samtlige borgere beskriver friheden ved selvstændigt at tage på ture ud i byen, som understøttes af relevante hjælpemidler, fx mini elscooter, ligesom fællesskabet på de enkelte etager beskrives værdifulde.

Medarbejderne redegør for pleje- og omsorgscenterets aktivitetsudbud, som planlægges og afvikles i et tæt og velfungerende samarbejde mellem to medarbejdere, der er ansat i flexjob, tilknyttede frivillige og medarbejderne, hvoraf en har det overordnede ansvar for aktiviteter, jf. den udarbejdede aktivitetsplan med oversigt over årets højdepunkter. Medarbejderne fremhæver deres fokus på at tilpasse aktiviteter og små begivenheder til borgernes individuelle behov, hvortil borgernes livshistorier indgår i varierende omfang. Ifølge medarbejderne gribes dagen til værdifulde stjernestunder sammen med borgerne, fx klargøring af gårdhaven, hygge og fællesskab i dagligstuen med gamle danske film eller indkøbsture til den nærliggende Føtex. Derudover er medarbejderne opmærksomme på nærmiljøets muligheder, fx har medarbejderne intentioner om deltagelse i sommerens gratis koncerter, som afholdes i midtbyen, ligesom ture i kommunens bus planlægges med afsæt i borgernes ønsker til destination og oplevelser. Medarbejderne kan redegøre for indsatser, som imødekommer borgernes individuelle behov for en-tiden tid samt sociale arrangementer, og medarbejderne fremhæver og anerkender leder for den store tillid og opbakning hun udviser i tilrettelægningen og afviklingen af et aktivt hverdagsliv for borgerne.

Borgerne roser maden, og de beskriver den som veltillavet og velsmagende. Borgerne oplyser, at måltiderne efter deres eget ønske indtages enten i fællesrummet eller i deres boliger, hvilket medarbejderne respekterer.

Medarbejderne redegør for rammerne for "det gode måltid", som understøttes af pædagogiske måltider samt rolige rammer med fokus på hjemlighed og nærvær. Medarbejderne forbereder og klargør maden, og de dækker bordene pænt, inden borgerne deltager i måltiderne, hvilket, ifølge medarbejderne, bidrager til hygge og hjemlighed. Maden serveres i skåle og på fade, så borgerne selvstændigt kan betjene sig, og borgerne inddrages i dialogen vedrørende ønsker til indkøb og menu. Som et nyligt implementeret tiltag er samtlige borgere overgåede til kommunens kostpakke, modsat tidligere, hvor flere borgere havde individuelle tilpassede aftaler. Ifølge medarbejderne har tiltaget medført mere ro omkring måltiderne, ligesom flere borgere profiterer af en mere varieret og sufficient ernæring. Ifølge medarbejderne tilbydes borgernes fast vejning hver måned, jf. kommunens retningslinjer, og såfremt borgerne frasiger sig dette, dokumenteres aftaler i journalerne, hvilket tilsynet positivt bemærker i dokumentationen.

Borgerne beskriver en respektfuld og anerkendende omgangstone, og de fremhæver medarbejderne som smilende og meget omsorgsfulde. Borgerne oplever at blive mødt med ligeværdighed af samtlige medarbejdere, og de beskriver et hjemligt miljø med plads til at sige til og fra over for en situation på dage med manglende overskud.

Medarbejderne redegør for en professionel tilgang, kommunikation og adfærd i samspillet med borgerne, hvortil medarbejderne oplyser, at leder er meget tydelig i hendes forventninger om, at borgerne mødes med respekt og en individuel tilpasset tilgang. Nye medarbejdere og afløsere introduceres til tilgangen, og ifølge medarbejderne tolereres uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd ikke. Omsorgstræthed forebygges igennem kollegial omsorg med plads til at sige til og fra over for en opgave, ligesom der er interkollegial opmærksomhed på, at drøftelser omkring borgerne foregår ud fra et fagligt og sagligt perspektiv.

Tilsynet observerer aktive miljøer på de tre etager, hvortil det er tydeligt, at medarbejdernes store borgerkendskab anvendes i relationen og kommunikationen med borgerne. Under afviklingen af frokosten sidder medarbejderne sammen med borgerne ved pænt dækkede borde, og på en etage afsluttes måltidet med en borgers harmonikaspil, som spreder stor glæde hos øvrige de borgere og medarbejderne.

2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

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

Leder beskriver en medarbejdergruppe, som er kendetegnet af høj faglighed og stort engagement over for borgerne og opgaverne. Ifølge leder er medarbejderne dedikerede til målgrupperne, og flere medarbejdere har mange års erfaring fra pleje- og omsorgscentret. Medarbejderne tilbydes løbende relevant kompetenceudvikling, ligesom faglige møder med plads til drøftelser og vidensdeling omkring borgerne er etablerede. Leder vurderer, at medarbejderne har rette kompetencer til opgaverne og målgrupperne, og ved behov inddrages relevante eksterne samarbejdspartnere. Medarbejdergruppen består primært af social- og sundhedsassistenter, hvortil leder tilkendegiver, at aftalen med understøttelse af udekørende sygeplejersker fungerer godt i fraværet af en fastansat sygeplejerske. Dog ser leder frem til ansættelsen af egen sygeplejerske, hvortil stillingen endnu ikke er i opslag.

Tilsynet oplyses af medarbejderen om, at der fortsat anvendes fast tilknyttede afløsere, som særligt i aftenvagten arbejder alene på en etage. Afløserne er godt oplærte til borgerne og opgaverne, og de faste medarbejdere sikrer kontinuiteten og kvaliteten i kerneydelsen igennem sparring og løbende drøftelser med afløsere ved vagtstart og i

løbet af vagten. De faste medarbejdere vurderer borgernes behov for faglighed og fast personale, hvortil de faste medarbejdere overtager en opgave, såfremt det vurderes relevant.

Medarbejderne vurderer at være kompetente til opgaverne, og de oplyser om målrettet kompetenceudvikling i relation til psykiatri og misbrug, hvilket sikrer en ensartet og faglig tilgang i opgaveløsningen. Dertil oplyser medarbejderne om et etableret samarbejde med kommunens mobile psykiatriteam, som anvendes til faglig sparring omkring borgerne, fx nye borgere, som medarbejderne fra psykiatritemaet ofte har haft kontakt med inden indflytning. Psykiatriteamet tilbyder derudover supervision på gruppe- og individniveau, hvilket medarbejderne anerkender og vurderer som relevant, grundet høje følelsesmæssige krav i deres arbejde.

Af kompetenceudvikling nævner medarbejderne planlagt undervisning i forflytning samt vedrørende brand og redning. Medarbejderne kan redegøre for anvendelsen af VAR-portalen, som indgår som et naturligt redskab i kvalitetssikringen af deres arbejde og ved tvivlsspørgsmål ift. håndteringen af en opgave.

Trivslen, arbejdsmiljøet og det interne samarbejde vurderes af medarbejderne som velfungerende, og en medarbejder oplyser om stor fleksibilitet fra de faste medarbejdere ifm. dækning af vagter ved fravær i medarbejdergruppe. Leder fremhæves for at udvise stor tillid til medarbejderne, og for at sikre rolige rammer, så de kan udføre deres arbejde.

Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at pleje- og omsorgscentret aktuelt ikke har en fast sygeplejerske ansat.

2.4.5 Pårørendesamarbejde

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplyser i varierende grad at have pårørende, der kommer på besøg på pleje- og omsorgscentret. En borger beskriver et velfungerende samarbejde mellem medarbejderne og borgerens pårørende, og en anden borger oplyser, at medarbejderne har den primære kontakt til borgerens økonomiske værge.

Medarbejderne oplyser, at nogle borgere har begrænset kontakt til pårørende, grundet flere pårørendes tilbagetrækning fra relationen, imens andre ingen kontakt har til deres pårørende. Medarbejderne arbejder fagligt og ihærdigt på at sikre pårørendekontakten hos borgere, hvor det er muligt, og ved borgere med ingen pårørendekontakt agerer medarbejderne "professionelle pårørende", hvilket vil sige, at de varetager kontakten med samarbejdspartnere, indkøber julegaver, og sikrer borgerne den nødvendige hjælp og støtte i hverdagen. Dertil forsøger medarbejderne at understøtte borgernes behov for social kontakt uden for pleje- og omsorgscentrets fællesskab, hvilket indimellem kan være en stor opgave og en udfordring, grundet borgernes kognitive udfordringer, hvilket dog forsøges løst igennem kreative løsninger.

Indflytningssamtale med nye borgere og eventuelle pårørende afholdes fast, ligesom opfølgningssamtale afvikles efter cirka tre måneder. Borgernes pårørende inviteres med til samtalerne efter samtykke fra borgerne. Medarbejderne vurderer samarbejdet med de pårørende som generelt velfungerende.

Leder oplyser om indsatser og tilgange i relation til pårørendesamarbejdet, hvortil medarbejderne anerkendes for deres måde at inkludere borgernes pårørende samt agere "professionelle pårørende."

Leder tilkendegiver desuden ikke at have modtaget klager.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Viborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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