



# Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscentre  
Skovvænget, Demensboliger

Uanmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre  
Januar 2021

## Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider finder 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 den 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



Kathinka Skovbye Eriksen  
Manager  
Mobil: 2429 5032  
Mail: [kse@bdo.dk](mailto:kse@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: Skovvænget, Skovvejen 47, 8850 Bjerringbro
Leder: Anitta Andersen
Antal pladser: 38
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 26. januar 2021, kl. 08.30 - 14.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder og teamleder</li><li>• To borgere</li><li>• Fire medarbejdere</li></ul>
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet afvikles i samarbejde med leder og teamleder for demensafdelingen.</p> <p>Ledelsen oplyser, at tiden med COVID-19 restriktioner, trods bekymringer, besøgsudfordringer og meget ekstra arbejde, har været en lærerig tid. Få forstyrrelser og det øgede fokus på målgruppens behov for struktur og forudsigelig i hverdagen har udløst mere ro og tid til nærvær, som mange borgere har profitteret af. Skovvænget er indtil nu sluppet uden om COVID-19 smitte, og medarbejderne testes flere gange om ugen. Alle borgere og flere medarbejdere er vaccineret første gang.</p> <p>Restriktioner har udsat det planlagte supervisionsforløb for alle medarbejdere med fokus på at styrke samarbejdskulturen. Forløbet genoptages, så snart begrænsningerne lempes. Af andre initiativer nævnes projekt "LOVOT", som skal nytænke samværet med bl.a. borgere med kognitive udfordringer, som allerede er en stor succes.</p> <p>Personalesituationen er præget af store rekrutteringsudfordringer og langvarig mangel på faglærte medarbejdere - bl.a. er tre assistentstillinger endnu ikke besat efter et halvt år. Situationen har udløst et nødvendigt højt forbrug af timeaflønnede afløsere, som dog betegnes som stabile og kompetente, og en ledelsesmæssig opmærksomhed på at understøtte de faglærte og faste medarbejdere, som er pressede, fordi de må påtage sig et stigende antal komplekse opgaver, som afløsere ikke kan løse.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Tilsynet bemærker, at anbefalingen fra sidste års tilsyn vedrørende dokumentationen fortsat gør sig gældende.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Pleje- og omsorgscenter Skovvænget, Demensboliger. 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 samlede vurdering, at Skovvængets engagerede medarbejdere og ledelse i demensboligerne, medvirker til trivsel og livskvalitet for borgerne. Der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser og under hensyntagen til målgruppens behov. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet og et rehabiliterende sigte.

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

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

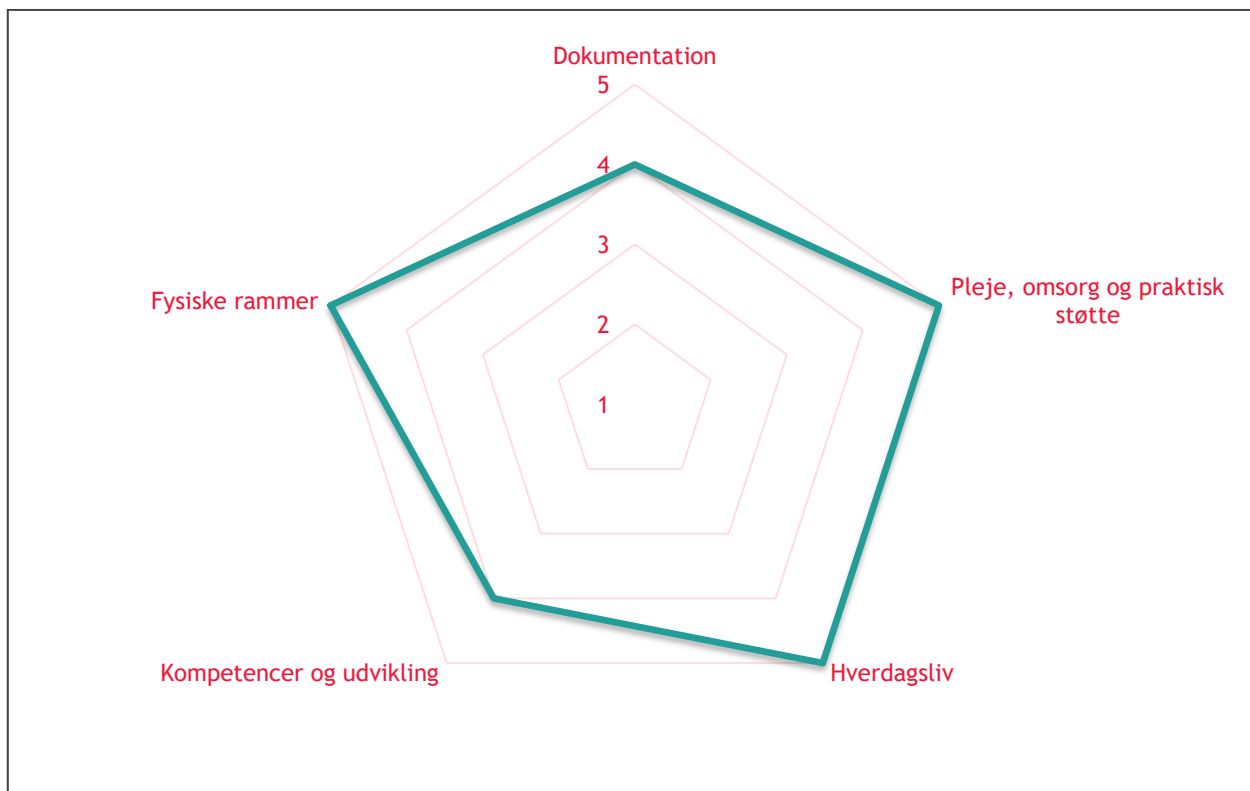
#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at indsatser i borgernes døgnrytmeplan i alle tilfælde indeholder fyldestgørende og handleanvisende beskrivelser af borgernes behov for hjælp og omsorg samt medarbejdernes pædagogiske tilgange.
2. Tilsynet anbefaler, at feltet Generelle oplysninger udfyldes hos alle borgere.

### 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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentation er gennemgået med en sygeplejerske.</p> <p>Medarbejderne arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og de redegør for ansvar og roller i arbejdet med dokumentationen, som løbende følges op ved ændringer.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i to ud af tre tilfælde handlingsvejledende beskrevet. Hos en svækket og kognitivt udfordret borger savnes en beskrivelse af medarbejdernes pædagogiske tilgange.</p> <p>Feltet generelle oplysninger er i varierende grad udfyldt, og tilstande er ajourført med relevante handleanvisninger.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</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 stor tilfredshed med hjælpen og medarbejdernes væremåde, og borgerne virker veltilpasse.</p> <p>Medarbejderne redegør med praksiseksempler for, hvordan de målrettet arbejder med at skabe trygge og forudsigelige rammer ud fra målgruppens behov.</p>

	<p>Kontinuitet og struktur i hverdagen skabes bl.a. med faste medarbejderteams, tavle- og teammøder for at sikre ensartede tilgange, og afdelingens begrænsede størrelse understøtter medarbejdernes kendskab til samtlige borgere. Teamleder og social- og sundhedsassistenter understøtter den daglige koordinering i relation til komplekse plejeopgaver, og afløsere tilknyttes de mindst komplicerede borgere. Sygeplejersken varetager primært administrative opgaver og bistår ved behov for faglig sparring. Medarbejderne reflekterer i den forbindelse over mulige årsager til, at Skovvængets tre sygeplejersker har forskellig praksis i hver deres afdeling, fx i forbindelse med deltagelse i plejeopgaver, hvilket ledelsen er opmærksom på.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne understøtter dagligt borgernes behov for struktur og støtte ud fra den enkelte borgers dagsform. Ligeledes inddrages borgerne i muligt omfang i praktiske gøremål, hvilket tilsynet observerer i praksis.</p> <p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx faglig observation af smerter og væskeindtag, og medarbejderne redegør for en særlig opmærksomhed på borgernes adfærd og reaktionsmønstre.</p> <p>Der ses en forsvarlig hygiejnemæssig standard overalt på fællesarealer og i de besøgte boliger.</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 en god og tryk hverdag med små sysler.</p> <p>Borgerne tilbydes varierede muligheder for aktiviteter i det daglige. Aktiviteterne spænder fra årtidsbestemte til individuelle og fælles aktiviteter, og musikpædagogen har sin faste gang flere gange ugentligt. Medarbejderne redegør for, at størstedelen af borgerne profiterer af en rolig hverdag, og at besøg af musikterapeut er særligt populært. Borgerne motiveres endvidere til det sociale samvær omkring måltiderne, afstemt den enkeltes behov for stimuli. Få borgere spiser i perioder i egen bolig sammen med en medarbejder.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt reflektere over deres roller og ansvar i forhold til måltidet med fokus på borgernes individuelle ernæringsbehov og funktionsniveau. Køkkenmedarbejdere i hver afdeling fremhæves som faglige ressourcer, der samtidig understøtter borgernes behov for nærvær i fællesrummene.</p> <p>Borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med maden, og en borger fremhæver den indbydende anretning af maden.</p> <p>Tilsynet bemærker, at flere borgere reagerer spontant og med smil og glæde på musikpædagogens sang og spil i afdelingerne.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Manglen på faglærte medarbejders kompetencer og flere langtidssyge udfordrer ifølge ledelsen jævnligt kontinuitet, hvilket der er stor opmærksomhed på. Ledelsens udviklingsfokus er derfor primært at rekruttere de nødvendige sundhedsfaglige kompetencer. De fleste medarbejdere tilknyttet demensboligerne har dog bred og lang erfaring med målgruppen samt supplerende demenskurser, og de er ifølge ledelsen med til at sikre kvalitet i kerneydelsen. Ufaglærte afløsere kan ikke i samme omfang varetage de mest komplekse plejeopgaver, og ledelsen anerkender medarbejdernes ekstraordinære indsats igennem en længere periode.</p> <p>Der trækkes jævnligt på tværfaglig ekspertise, og medarbejderne oplever gode muligheder for sparring i den tværfaglig sammensat personalegruppe og videndeling med fx ældrepsykiatrien. En medarbejder udtrykker dog behov for mere viden</p>

	inden for psykiatri og vil drøfte dette med ledelsen, som opleves lydhør i alle henseender.
Tema 5: Fysiske rammer  Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>De fysiske rammer fremstår generelt indbydende og understøtter borgernes trivsel med en hensigtsmæssig indretning i forhold til demensramte borgeres forskelligartede behov.</p> <p>Skovvænget er opdelt i flere individuelt indrettede afdelinger med eget hyggeligt køkken og opholdsstue. Udendørsarealer indbyder til ophold med mindre aflukkede miljøer, hvor borgerne trygt kan færdes, og hvor de desuden nyder ophold i den velanlagte sansehøve, når årstiden er dertil.</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 beboere</li> <li>• Størstedelen af elementer 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 beboere</li> <li>• En del af elementer 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 elementer 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>• Der er omfattende mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af beboerne</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.