



Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscentre
Årsrapport 2025

INDHOLD

1.	SOCIALFAGLIGE TILSYN PÅ PLEJE- OG OMSORGSCENTRE	4
1.1	SAMLET VURDERING	4
1.2	VURDERING AF TEMAER	7
1.2.1	Dokumentation	7
1.2.2	Pleje, omsorg og praktisk støtte	9
1.2.3	Hverdagsliv	11
1.2.4	Kompetencer og udvikling	13
1.2.5	Pårørendesamarbejdet	15
1.3	FORDELING AF ANBEFALINGER	16
2.	FORMÅL OG METODE	17
2.1	FORMÅL	17
2.2	METODE	17
2.3	VURDERING	17
	OM BDO	19

Forord

Denne årsrapport er udarbejdet på baggrund af de uanmeldte socialfaglige tilsyn, som BDO har foretaget på vegne af Viborg Kommune i februar 2025. Tilsynene er, efter aftale med Viborg Kommunes forvaltning, gennemført på udvalgte ni pleje- og omsorgscentre, heraf kommunens rehabiliteringscenter og ét friplejehjem. I rapporten refereres til samlet benævnelse; Pleje- og omsorgscentre.

BDO gør opmærksom på, at BDO, efter aftale med forvaltningen, igen i tilsynsrunden for 2025 også har gennemgået den sundhedsfaglige dokumentation.

Læseren præsenteres indledningsvist for tilsynets samlede vurdering af pleje- og omsorgscentrene med en tilhørende graf, som viser det samlede resultat for tilsynsårene 2023, 2024 og 2025. Efterfølgende gennemgås de overordnede temaer, som tilsynet har afdækket. For hvert tema er der indsat et cirkeldiagram, som viser den samlede fordeling af scorer, der er tildelt pleje- og omsorgscentrene. Diagrammet underbygges med tilsynets kvalitative vurdering.

Bagerst i rapporten findes en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode. Ligeledes findes den vurderingsskala, der er anvendt ved tilsynene.

Med venlig hilsen



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 2899 8 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Dorte Karlskov

Senior Manager

Mobil: 3063 4705

Mail: dokar@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. SOCIALFAGLIGE TILSYN PÅ PLEJE- OG OMSORGSCENTRE

1.1 SAMLET VURDERING

BDO har i februar 2025 foretaget tilsyn på ni udvalgte pleje- og omsorgscentre i Viborg Kommune.

BDO har med udgangspunkt i en femtrins vurderingsskala, som går fra score 5 - *I meget høj grad opfyldt* til score 1 - *I meget lav grad opfyldt*, vurderet og bedømt hvert enkelt pleje- og omsorgscenter for hvert af de fem temaer: *Dokumentation, Pleje, omsorg og praktisk støtte, Hverdagsliv, Kompetencer og udvikling samt Pårørendesamarbejdet*.

Det er BDO's overordnede vurdering, at pleje- og omsorgscentrene i Viborg Kommune generelt lever op til kommunens kvalitetsstandarder og det vedtagne serviceniveau på området. Tilsynet har dog på to pleje- og omsorgscentre identificeret væsentlige mangler, herunder udelukkende vedrørende kompetencer på det ene pleje- og omsorgscenter. BDO vurderer et skærpet behov for opfølgning, hvilket umiddelbart efter tilsynet er videreføret til forvaltningen.

BDO vurderer, at pleje- og omsorgscentrene overordnet set arbejder målrettet med at sikre en opdateret og fyldestgørende dokumentation, som efterlever kommunens retningslinjer og gældende krav på området i forhold til både Service- og Sundhedsloven. BDO oplever en positiv udvikling ift. rammer og strukturer for opfølgning på indsatser, hvor omsorgssystemets kalender- og opgavefunktion i højere grad end tidligere anvendes som et aktivt redskab til at sikre rettidig opfølgning. Enkelte pleje- og omsorgscentre befinder sig dog fortsat i proces med at etablere ovenstående strukturer og rammer, og det er BDO's vurdering, at dokumentationen fortsat udgør et udviklingsområde. BDO har på fem pleje- og omsorgscentre givet flere anbefalinger i relation til den sundhedsfaglige dokumentation.

Den borgeroplevede tilfredshed med medarbejdernes måde at hjælpe på er generelt høj, og borgerne oplever tryk i den samlede indsats. På enkelte pleje- og omsorgscentre udfordres kvaliteten og kontinuiteten dog af travlhed og tilknytning af afløser, som borgerne ikke i tilstrækkelig grad oplever er introducerede til opgaverne. På disse centre giver medarbejderne ligeledes udtryk for at må prioritere opgaverne på dage med travlhed, hvor bl.a. bad og rengøring udskydes, og indsatser, såsom "Digi-rehab", ikke leveres i det ønskede omfang. BDO vurderer, at det sundhedsfremmende og forebyggende aspekt generelt indgår som en naturlig del af kerneydelsen gennem daglige observationer samt ved anvendte faglige metoder, herunder triage og tavlemøder. BDO vurderer dog samtidigt på udvalgte pleje- og omsorgscentre, at systematisk opfølgning på og levering af faglige indsatser sammen med implementering af eller systematisk afholdelse af tavlemøder med gennemgang af triage udgør et udviklingsområde.

Vedrørende hverdagslivet vurderer BDO, at hovedparten af de udvalgte pleje- og omsorgscentre har varierede og veletablerede aktivitetstilbud, som er tilpassede borgernes individuelle ønsker og præferencer. På enkelte pleje- og omsorgscentre vurderer BDO et behov for øget opmærksomhed på at tilbyde og prioritere aktiviteter, som understøtter borgernes individuelle og differentierede behov, herunder en-til-en tid. Borgertilfredsheden vedrørende maden og måltiderne er generelt høj, og medarbejderne arbejder overordnet set reflekteret på at sikre rammerne for "det gode måltid". På enkelte pleje- og omsorgscentre vurderer BDO dog et udviklingspotentiale ift. at sikre et hensigtsmæssigt spisemiljø. BDO vurderer, at omgangstonen på pleje- og omsorgscentrene generelt er kendetegnet af en respektfuld og individuel tilpasset kommunikation og adfærd. På tre pleje- og omsorgscentre vurderer BDO samtidigt et behov for et øget ledelsesmæssigt fokus på medarbejdernes interne kultur, grundet medarbejderudsagn og BDO's observationer omhandlende begyndende omsorgstræthed.

BDO vurderer, at medarbejderne langt overvejende har rette kompetencer til at imødekomme målgruppernes differentierede behov, og at ledelsen på de fleste pleje- og omsorgscentre arbejder målrettet og systematisk med løbende kompetenceudvikling af medarbejderne med fokus på bl.a. Nexus og "Fælles Fagligt Ståsted". Rekruttering og fastholdelse af faglærte medarbejdere, særligt social- og sundhedsassistenter samt et højt sygefravær, udfordrer flere pleje- og omsorgscentre, hvilket BDO vurderer, påvirker det samlede kompetenceniveau. På enkelte pleje- og omsorgscentre efterspørges endvidere undervisning i relation til palliation, dokumentation og de nye magtanvendelsesregler.

BDO vurderer igen i år et meget velfungerende og veletableret pårørendesamarbejde med tydelig ledelsesmæssig opmærksomhed på at sikre formelle rammer, der understøtter gensidig forventningsafstemning og samarbejde, hvilket medarbejderne ligeledes arbejder målrettet på at imødekomme i hverdagen.

Tværgående udviklingspunkter

Grafen på side 6 viser den gennemsnitlige score, som det enkelte pleje- og omsorgscenter har opnået for tilsynsrunden i 2025.

Ingen pleje- og omsorgscentre har opnået en samlet score på 5, fem pleje- og omsorgscentre har opnået en gennemsnitlig samlet score på 4 eller derover, mens fire har en samlet score under 4.

Tilsynene har samlet set givet anledning til 61 anbefalinger, hertil 29 underpunkter i relation til dokumentationen, hvilket fremgår af oversigten bagerst i rapporten. Anbefalingerne fordeler sig på samtlige af de ni pleje- og omsorgscentre.

Tilsynene giver samlet set anledning til, at BDO har følgende anbefalinger til tværgående indsatser på Viborg Kommunes udvalgte pleje- og omsorgscentre med henblik på at understøtte den videre kvalitetssikring og udvikling inden for temaerne i tilsynet. De tværgående anbefalinger tager afsæt i de temaer, der har udløst flest anbefalinger.

Dokumentation (14 anbefalinger, hertil 29 underpunkter)

BDO anbefaler pleje- og omsorgscentrenes ledelse et fortsat målrettet fokus på, at dokumentationen løbende kvalitetssikres i samarbejde med medarbejdere og sygeplejersker, jf. kommunens retningslinjer.

BDO anbefaler desuden, at der løbende sikres systematisk opfølgning og opdatering i dokumentationen, herunder i forhold til handleanvisninger over borgernes plejebestand, generelle oplysninger og funktionsevnetilstande. Hertil anbefales det, at pleje- og omsorgscentre, som endnu ikke arbejder systematisk med omsorgssystemets opgavefunktion, påbegynder dette mhp. at sikre rettidig opfølgning på indsatserne.

BDO anbefaler ligeledes ledelse og medarbejdere et øget fokus på, at observationsnotater konsekvent relateres til relevante tilstande med henblik på at sikre systematisk opfølgning på faglige indsatser.

I relation til den sundhedsfaglige dokumentation anbefaler BDO et øget fokus på at sikre systematisk ajourføring af helbredstilstande, svarende til borgernes aktuelle helbredssituation. Herudover anbefales det at sikre fyldestgørende handleanvisninger på SUL-ydelser med henvisning til VAR-portalen.

Pleje, omsorg og praktisk støtte (20 anbefalinger)

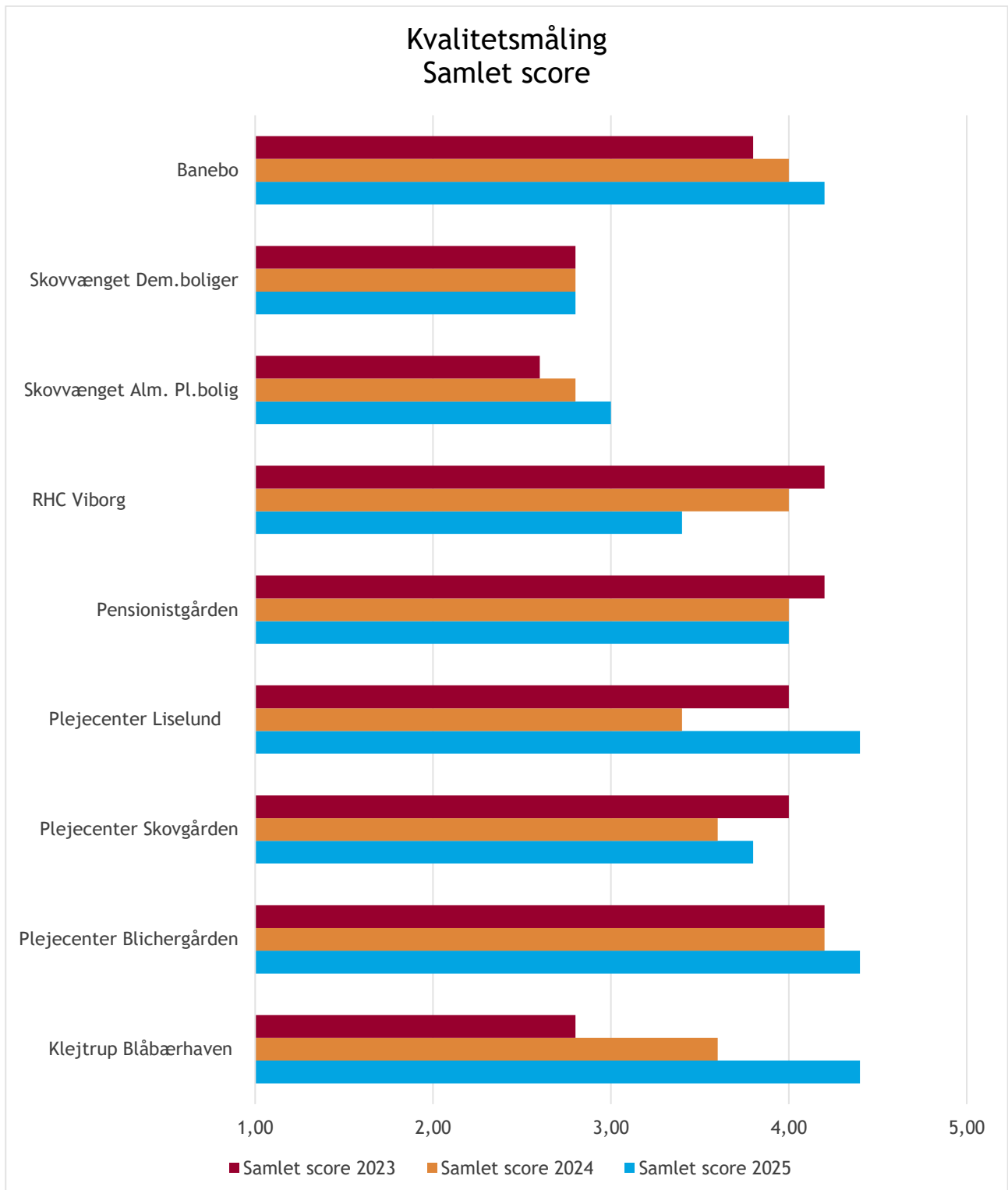
BDO anbefaler Viborg Kommunes pleje- og omsorgscentre at implementere systematiske metoder, der sikrer levering og opfølgning på faglige indsatser, herunder et øget fokus på, at planlagte vægt- og blodtryksmålinger udføres, og at forværringsnotater evalueres.

BDO anbefaler i den forbindelse ledelsen på de pleje- og omsorgscentre, som endnu ikke arbejder med daglig triage eller tavlemøder, at implementere en systematisk metode, som sikrer kvalitetssikring af kerneydelsen, og som understøtter medarbejdernes faglige reflektionsniveau. Vedrørende triage anbefaler BDO endvidere at sikre en ensrettet praksis ift. dokumentation af og opfølgning på borgernes triage, herunder vedrørende interval for observationer.

Kompetencer og udvikling (15 anbefalinger)

BDO anbefaler ledelsen på Viborg Kommunes pleje- og omsorgscentre et fortsat målrettet fokus på at sikre de nødvendige faglærte kompetencer til opgaverne og målgrupperne, herunder en vurdering af andelen af ufaglærte medarbejdere i de enkelte vagtlag. Derudover anbefales ledelsen på enkelte pleje- og omsorgscentre at sikre tilstrækkelig introduktion af medarbejderne, jf. kommunens fag- og kompetenceprofiler, med særligt fokus på ufaglærte samt løbende tilbud om praksisnær undervisning og kurser i relation til borgerforløbene, bl.a. gennem afholdelse af daglige tavlemøder og borgerkonferencer/handleplansmøder. BDO anbefaler ligeledes ledelsen på udvalgte pleje- og omsorgscentre at introducere medarbejderne til VAR-portalen med henblik på løbende kvalitetssikring af kerneydelsen.

Nedenstående graf viser den samlede gennemsnitlige score for de fem temaer, som det enkelte pleje- og omsorgscenter i henholdsvis 2023, 2024 og 2025 har opnået:

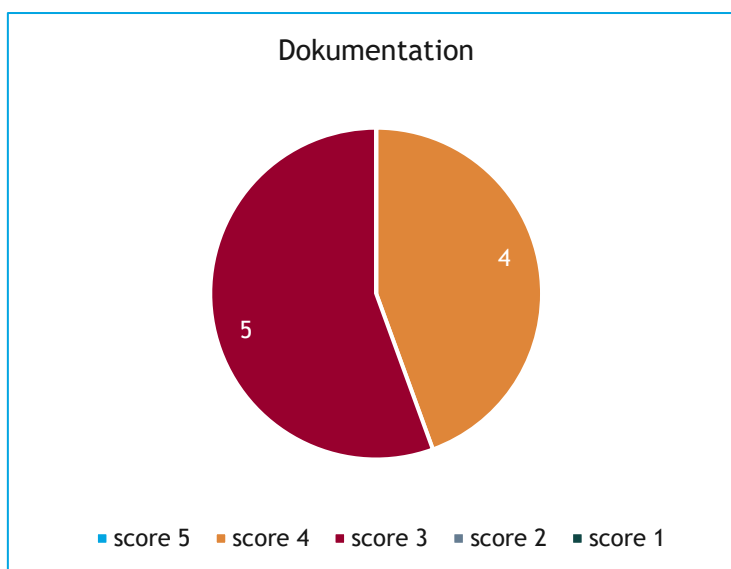


På figuren ses det, at seks pleje- og omsorgscentre opnår en højere kvalitetsscore i 2025 end året før. To Pleje- og omsorgscentre har fastholdt scoren, mens ét pleje- og omsorgscenter scorer lavere end i 2024.

1.2 VURDERING AF TEMAER

1.2.1 Dokumentation

Af grafen fremgår fordeling af scorer inden for temaet *Dokumentation* på de ni pleje- og omsorgscentre.



Tilsynets overordnede vurdering er, at pleje- og omsorgscentrene med en lille spredning opfylder indikatorerne for temaet *Dokumentation* fra i middel til i høj grad, og scorerne fordeler sig dermed mellem 3 og 4. BDO oplever overordnet set en positiv udvikling ift. pleje- og omsorgscentrenes dokumentationspraksis, hvor systematisk opfølgning på hhv. service- og sundhedslovsindsatser i højere grad end tidligere understøttes gennem brug af omsorgssystemets kalender- og opgavefunktion. Den gennemsnitlige score for de ni pleje- og omsorgscentre er i 2025 3,4, hvilket er en forbedring sammenlignet med den gennemsnitlige score for samme ni pleje- og omsorgscentre i 2024, som lå på 2,5.

BDO har i alt givet 14 overordnede anbefalinger, som er udfoldede i 29 underpunkter, fordelt på samtlige af de ni pleje- og omsorgscentre.

Fire pleje- og omsorgscentre opnår scoren 4:

Til grund for vurderingerne på de fire pleje- og omsorgscentre, som opfylder indikatorerne i høj grad, finder BDO få mangler vedrørende generelle oplysninger og handleanvisninger over borgernes plejebæhov, herunder særligt hjælpen til bad, måltider og medarbejdernes pædagogiske tilgange. På et pleje- og omsorgscenter finder BDO desuden manglende ajourføring af funktionsevnetilstande, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau. BDO finder endvidere, at observationsnotater ikke konsekvent relateres til relevante tilstande, hvilket vanskeliggør systematisk opfølgning på faglige indsatser.

BDO har på de fire pleje- og omsorgscentre givet enkelte anbefalinger vedrørende den sundhedsfaglige dokumentation, som omhandler opdatering af helbredstilstande, fyldestgørende handleanvisninger på sundhedslovsydelser samt manglende systematisk opfølgning på faglige indsatser. På et af pleje- og omsorgscentrene identificerer BDO desuden manglende ensartet praksis ift. dokumentation af årsag til ændringer i triage, ligesom løbende evaluering af triagen savnes dokumenteret.

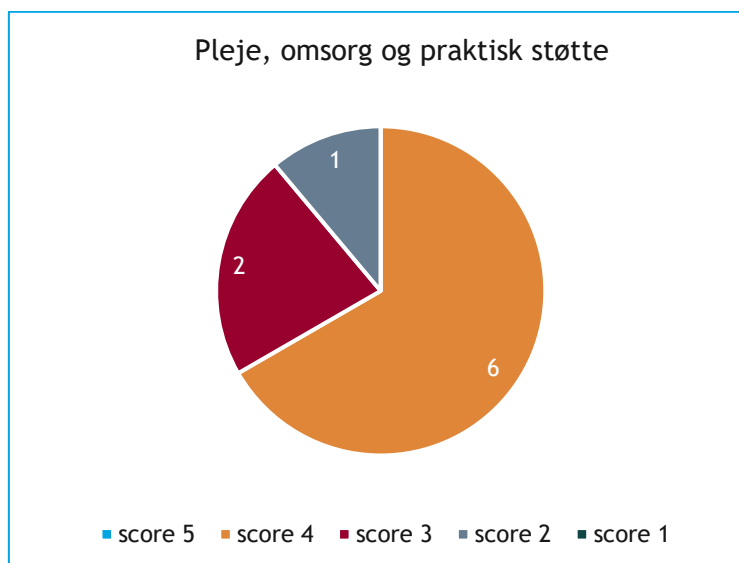
Fem pleje- og omsorgscentre opnår scoren 3:

For de fem pleje- og omsorgscentre finder BDO varierende mangler, og med baggrund heri vurderes det, at pleje- og omsorgscentrene kun i middel grad lever op til indikatorerne. For størstedelen af pleje- og omsorgscentrene gælder det, at BDO har identificeret mangler, relaterede til generelle oplysninger og handleanvisninger over borgernes plejebæbehov, særligt vedrørende hjælp til bad, pædagogiske tilgange og forflytninger. For ét pleje- og omsorgscenter gælder særligt manglende beskrivelser af den rehabiliterende indsats. Dertil finder BDO variation ift. systematisk anvendelse af omsorgssystemets opgavefunktion, der på ét pleje- og omsorgscenter fortsat er i sin spæde start. Derudover er funktionsevnetilstande kun i varierende grad opdaterede og udfyldte, og observationsnotater relateres ikke konsekvent til relevante tilstande. Ét pleje- og omsorgscenter har modtaget anbefalinger i forhold til skærmning af personfølsomme data.

BDO har på de fem pleje- og omsorgscentre endvidere givet flere anbefalinger vedrørende den sundhedsfaglige dokumentation, som omhandler opdatering af helbredstilstande, jf. kommunens retningslinjer, fyldestgørende handleanvisninger på sundhedslovsydelser med referenceværdier og henvisning til VAR-portalen. Dertil findes manglende systematisk opfølgning på faglige indsatser, særligt vedrørende vægt- og blodtryksmålinger samt evaluering af forværringsnotater. På tre pleje- og omsorgscentre bemærker BDO endvidere manglende overblik og opfølgning på triagering, hvor der bl.a. ikke konsekvent foreligger daglige observationer som opfølgning på borgernes aktuelle situation.

1.2.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Pleje, omsorg og praktisk støtte* på de ni pleje- og omsorgscentre.



BDO vurderer, at pleje- og omsorgscentrene i Viborg Kommune opfylder indikatorerne for temaet *Pleje, omsorg og praktisk støtte* i varierende grad, da indikatorerne er opfyldte fra i lav til i høj grad med en overvægt af i høj grad. Scorerne fordeler sig mellem 2 og 4, og BDO har i alt givet 20 anbefalinger i relation til temaet. Ingen pleje- og omsorgscentre opnår scoren 5.

Den gennemsnitlige score for temaet er i år 3,6 hvilket sammenlignet med 2024 er en forbedring. I 2024 opnåede samme ni pleje- og omsorgscentre en gennemsnitlig score på 3,2.

Seks pleje- og omsorgscentre opnår scoren 4:

På de seks pleje- og omsorgscentre, der opnår scoren 4, og dermed opfylder indikatorerne i høj grad, udtrykker borgerne generelt tilfredshed vedrørende hjælpen til personlig pleje og praktiske opgaver, og borgerne beskriver tryghed i måden, hvorpå medarbejderne udfører hjælpen. På ét pleje- og omsorgscenter tilkendegiver en borger dog at modtage hjælp fra forskellige afløsere, som ikke i tilstrækkelig grad er introducerede til opgaverne.

Pleje- og omsorgscentrene arbejder opmærksomt med at sikre kontinuitet i hjælpen med differentieret praksis, fx fælles koordinerende morgenmøde, orientering i dokumentationen og kontaktpersonsfunktion. Medarbejderne oplever et velfungerende samarbejde med tilknyttede sygeplejersker samt eksterne samarbejdspartnere, herunder gerontopsykiatrien, plejehjemslæge, demenskonsulenter og diætist, der inddrages ad hoc.

BDO har på de seks pleje- og omsorgscentre identificeret få mangler, som primært relaterer sig til manglende systematisk opfølgning på og levering af faglige indsatser, herunder EVS, vægt- og blodtryksmålinger samt evaluering af forværingsnotater og triage. For to pleje- og omsorgscentre gælder endvidere, at medarbejderne udtrykker at opleve øget travlhed og større arbejdspress, som bevirker, at de må udsætte opgaver såsom bad og rengøring. På det ene af pleje- og omsorgscentrene tilkendegiver medarbejderne endvidere, at nøglepersoner ikke i tilstrækkelig grad kan tilbyde træning gennem "Digi-Rehab", grundet travlhed.

På to pleje- og omsorgscentre har BDO vurderet, at implementering af daglige tavlemøder og triage som metode til at sikre systematisk opfølgning på faglige indsatser udgør et udviklingsområde.

To pleje- og omsorgscenter opnår scoren 3:

På de to pleje- og omsorgscentre udtrykker borgerne i varierende grad tilfredshed med hjælpen. På det ene pleje- og omsorgscenter udtrykker borgerne at modtage hjælp af mange forskellige medarbejdere, der ikke alle er tilstrækkeligt oplærte til opgaverne, hvilket særligt gør sig gældende for aftenvagten, hvor borgerne også oplever en normering, der ikke svarer til deres muligheder for at modtage hjælp inden for et rimeligt tidsrum. På samme pleje- og omsorgscenter oplever medarbejderne udfordringer ift. at sikre kontinuitet i kerneydelsen, hvilket tilskrives stor udskiftning i medarbejdergruppen samt et højt sygefravær, som ligeledes medfører et øget arbejdspress og prioritering af opgaver, hvor bl.a. triagemøder ofte aflyses, grundet travlhed og prioritering af borgerrettede opgaver. BDO vurderer endvidere, at systematisk triage bør prioriteres højt mhp. at understøtte rettidig opfølgning på faglige indsatser samt udvikle medarbejdernes refleksioner vedrørende sundhedsfremmende og forebyggende aspekter. BDO observerer dertil manglende efterlevelse af håndhygiejniske principper.

På det andet pleje- og omsorgscenter beskriver borgerne lang ventetid ved kald i eftermiddagstimerne, hvilket medarbejderne er bekendte med, da ikke alle medarbejdere prioriterer at tage kald ifm. overlap mellem vagttag. Dertil fremhæver medarbejderne perioder med manglende sygeplejefaglig understøttelse og travlhed, som medvirker, at bad udskydes, og ikke alle faglige indsatser leveres som planlagt, herunder træningsindsatser, Bradenscore og vægtmålinger. Medarbejderne tilkendegiver endvidere, at de på dage med fravær har svært ved at understøtte den nødvendige rehabiliterende indsats.

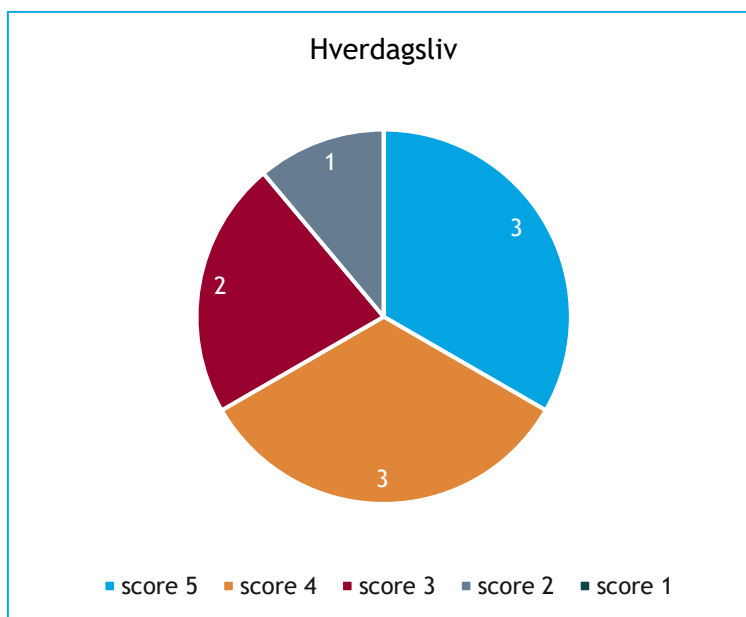
Ét pleje- og omsorgscentre opnår scoren 2:

På pleje- og omsorgscentret, som opfylder indikatorerne i lav grad tilkendegiver medarbejderne, at de, grundet travlhed og sygefravær, har svært ved at sikre kontinuitet og kvalitet i kerneydelsen, herunder rette pædagogiske tilgange og faglige observationer samt at imødekomme målgruppens store behov for en-til-en kontakt. Ifølge medarbejderne udskydes planlagte opgaver, såsom bad, ofte, grundet travlhed. Tilknytningen af faglærte medarbejdere, herunder særligt social- og sundhedsassistenter, beskrives af medarbejderne som lav, og de tilkendegiver, at faglige indsatser udelukkende følges op, når en social- og sundhedsassistent er i vagt, hvorfor der kan gå flere dage uden evaluering af bl.a. triagerede borgers tilstand. Medarbejderne efterspørger i den forbindelse øget sygeplejefaglig understøttelse i dagligdagen, både vedrørende løbende faglig sparring samt på daglige triagemøder, som oftest ikke afholdes, grundet sygdom og fravær af faste medarbejdere.

Til grund for vurderingen tillægges manglerne i dokumentationen endvidere betydning, herunder vedrørende manglende opfølgning på utilsigtet vægttab, problemer med hud og slimhinder samt en borgers pludselige udadreagerende adfærd. I vurderingen vægtes det, at målgruppen er sårbar og afhængig af, at medarbejderne handler rettidigt på ændringer i deres tilstand, hvilket BDO, under de aktuelle rammer og vilkår, vurderer udgør en potentiel risiko for borgernes sikkerhed.

1.2.3 Hverdagsliv

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Hverdagsliv* på de ni pleje- og omsorgscentre.



BDO vurderer, at pleje- og omsorgscentrene i Viborg Kommune opfylder indikatorerne for temaet *Hverdagsliv* med nogen spredning, da indikatorerne for pleje- og omsorgscentrene er opfyldt fra i lav til i meget høj grad. Scorerne fordeler sig mellem 2 og 5, og BDO har givet 11 anbefalinger i relation til temaet, fordelt på seks pleje- og omsorgscentre. Tre pleje- og omsorgscentre opnår scoren 5, og har dermed ikke modtaget anbefalinger.

Den gennemsnitlige score for temaet *Hverdagsliv* er i 2025 for de ni pleje- og omsorgscentre 3,9, hvilket er en lille nedgang sammenlignet med 2024, hvor samme ni pleje- og omsorgscentre opnåede en gennemsnitlig score på 4,0.

Tre pleje- og omsorgscentre opnår scoren 5:

For de tre pleje- og omsorgscentre gør det sig gældende, at der er en meget stor borgertilfredshed med hverdagslivet, og borgerne oplever mulighed for at leve en meningsfuld hverdag med afsæt i egne ønsker. Borgerne finder udbuddet af aktiviteter tilfredsstillende, og særligt fremhæves tilknyttede aktivitetsmedarbejdere, frivillige og medarbejdere for deres store indsats ift. at tilbyde et varierende aktivitetsudbud. Borgerne deltager i planlagte og spontane aktiviteter, alt efter dagsform og ønsker, og de oplever respekt for deres valg om alenetid. Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet, og måltiderne beskrives som hyggelige stunder med plads til socialt samvær, som borgerne prioriterer højt i dagligdagen. Borgerne oplever en omsorgsfuld, anerkendende og respektfuld omgangstone fra medarbejderne, som ligeledes bærer præg af en familiær og humoristisk tone.

Medarbejderne understøtter borgernes oplevelse af en aktiv og meningsfuld hverdag, og borgernes livshistorie indgår i tilrettelæggelsen af hverdagslivets aktiviteter. Borgerne tilbydes både individuelle og fælles aktiviteter, som afholdes af fx aktivitetsmedarbejdere, frivillige, medarbejdere og unge "spirer", ansat på begrænset timetal, som medarbejderne tilkendegiver, er med til at sprede stor glæde med deres ligefremme tilgang. Medarbejderne har fokus på borgere, der ikke profiterer af aktiviteter i fællesskab, hvor individuelle aktiviteter og en-til-en tid sammen med medarbejderne tilbydes.

Medarbejderne redegør for en klar rolle- og ansvarsfordeling omkring måltiderne i relation til "Det gode måltid", og medarbejderne kan fagligt redegøre for metoder, som anvendes, fx skærmning, rolige omgivelser og et hjemligt miljø.

Medarbejderne redegør for en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd, som tilpasses borgernes individuelle behov og ønsker, fx ift. jargon og humor. Medarbejderne arbejder opmærksomt med

omgangstone, og de har indbyrdes tillid til at drøfte det, såfremt u hensigtsmæssig kommunikation eller adfærd opleves.

BDO observerer et aktivt miljø på pleje- og omsorgscentre, hvor medarbejderne tilpasser deres tilgang til borgernes differentierede behov, og de deltager aktivt i både fællesskabet og måltiderne, hvor de sikrer den gode stemning og dialog samt understøtter borgernes individuelle ernæringsbehov.

Tre pleje- og omsorgscentre opnår scoren 4:

For de tre pleje- og omsorgscentre, som har opnået scoren 4, gør det sig gældende, at de opfylder indikatorerne i høj grad.

Til grund for vurderingerne har varierende årsager betydning. For to pleje- og omsorgscentre identificerer BDO udviklingsområder i forhold til rammerne for "Det gode måltid", herunder brug af TV samt arbejdsgange og en klar ansvars- og rollefordeling blandt medarbejderne med henblik på at sikre mest mulig nærvær og tilstedeværelse under måltiderne. For det ene pleje- og omsorgscenter gælder desuden, at BDO observerer et forbedringspotentiale ift. at sikre en hensigtsmæssig kommunikation og adfærd i relation til et konkret borgerforløb, hvor medarbejderne understøttes gennem fast supervision.

For det tredje pleje- og omsorgscenter gælder, at borgerne i varierende grad udtrykker tilfredshed med udvalg og kadencen ift. aktiviteter. Medarbejderne tilkendegiver ligeledes et begrænset tilbud af aktiviteter, og de forsøger at tilbyde spontane aktiviteter i hverdagen, såsom gåture, og filmstunder, hvilket dog udfordres af dage med travlhed.

To pleje- og omsorgscentre opnår scoren 3:

For de to pleje- og omsorgscentre gør det sig gældende, at BDO vurderer, at indikatorerne er opfyldte i middel grad.

Til grund for vurderingerne har varierende årsager betydning. For det ene pleje- og omsorgscenter gælder, at borgerne i varierende grad udtrykker tilfredshed med aktivitetsudbuddet, og medarbejderne oplyser om differentierede muligheder på centret ift. niveauet af aktiviteter. Medarbejderne tilkendegiver hertil et udviklingspotentiale ift. muligheden for tværgående aktivitetsudbud. I relation til måltiderne beskriver en borger endvidere uro, som ikke konsekvent håndteres af medarbejderne. Medarbejderne fremhæver ligeledes manglende koordinering af opgaver omkring måltiderne.

På det andet pleje- og omsorgscenter beskriver borgerne at opleve travlhed og begrænset tid til en lille snak i hverdagen, hvilket borgerne savner. Medarbejderne vurderer et tilstrækkeligt udbud af aktiviteter, men oplyser samtidigt, at de ikke har den nødvendige tid til at tilbyde spontane aktiviteter eller en-til-en tid til borgere med behov herfor. Vedrørende madens kvalitet efterspørger to borgere større variation i udbuddet af smørrebrød og den varme mad, og borgerne beskriver, at medarbejderne sjældent sidder sammen med dem til måltiderne om aftenen, grundet travlhed. Medarbejderne oplyser desuden, at de på dage med fravær og i weekenderne ikke har den nødvendige tid til at sikre tilstrækkelig længde mellem morgenmad og frokost, hvorfor borgerne får de to måltider tæt på hinanden. Medarbejderne oplever hermed, at det er svært at sikre borgerne en sufficient ernæring. I relation til kommunikation og adfærd oplever medarbejderne begyndende tegn på omsorgstræthed, hvilket tilskrives et højt arbejdspress og højt sygefravær. I den samlede vurdering tillægges det desuden betydning, at BDO observerer brud på tavshedspligten.

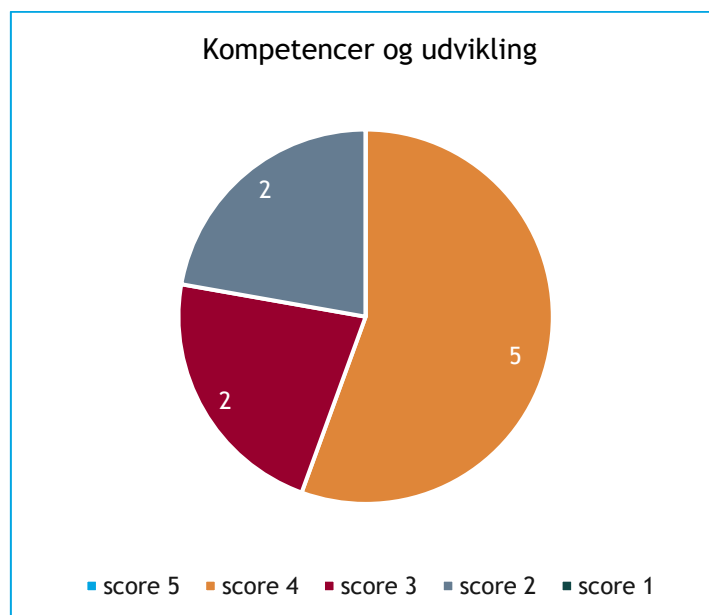
Et pleje- og omsorgscenter opnår scoren 2:

For pleje- og omsorgscentret med scoren 2 gør det sig gældende, at BDO vurderer, at indikatorerne er opfyldte i lav grad.

Medarbejderne oplever et aktivitetsudbud, som er væsentlig begrænset sammenlignet med tidligere, og som ikke imødekommer borgernes behov, herunder behov for en-til-en tid og enhedsvise aktiviteter, og medarbejderne beskriver manglende mulighed for at understøtte og følge borgere til og fra fælles aktiviteter. Leder tilkendegiver hertil, at flere fleksjobbere med opgaver i relation til aktiviteter er beskåret. I den samlede vurdering vægtes det desuden, at medarbejderne udtrykker udfordringer ift. at sikre tilstrækkelig understøttelse af borgernes individuelle ernæringsbehov, hvilket tilskrives manglende medarbejderressourcer og borgernes mange differentierede behov, hvoraf flere har behov for massiv guidning. BDO observerer desuden hektiske spisemiljøer på to afdelinger, præget af uro og manglende overblik over måltidssituationen.

1.2.4 Kompetencer og udvikling

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Kompetencer og udvikling* på de ni pleje- og omsorgscentre.



BDO vurderer, at pleje- og omsorgscentrene i Viborg Kommune opfylder indikatorerne for temaet *Kompetencer og udvikling* med en stor spredning, da indikatorerne er opfyldte fra i lav grad til i høj grad. Scorerne fordeler sig mellem 2 og 4, og BDO har givet i alt 15 anbefalinger i relation til temaet, fordelt på de ni pleje- og omsorgscentre.

Den gennemsnitlige score for temaet er i 2025 3,3, hvilket den gennemsnitlige score for samme pleje- og omsorgscentre i 2024 ligeledes afspejlede. Ingen pleje- og omsorgscentre har opnået scoren 5.

Fem pleje- og omsorgscentre opnår scoren 4:

På de fem pleje- og omsorgscentre, der opfylder indikatorerne i høj grad, vurderer ledelsen generelt, at medarbejderne har rette kompetencer til opgaverne. På pleje- og omsorgscentrene arbejdes der målrettet med kompetencegivende indsatser gennem praksisnær sparring og tilbud om kurser samt undervisning, bl.a. i form af "Fælles Fagligt Ståsted", som for de fleste pleje- og omsorgscentre har udgjort det primære fokus ift. kompetenceudvikling.

Rammerne for faglig sparring og vidensdeling er generelt veletablerede, og medarbejderne fremhæver tavlemøder og borgerkonferencer/handleplansmøder som fagligt berigende. På ét pleje- og omsorgscenter efterspørger medarbejderne dog genetablering af teammøder mhp. at understøtte faglig vidensdeling omkring borgerne og faglige emner. Derudover efterspørger medarbejderne på tre pleje- og omsorgscentre undervisning ift. hhv. palliation, nye magtanvendelsesregler og Nexus, hvortil de tilkendegiver ikke at være tilstrækkelig klædt på. På et andet pleje- og omsorgscenter udtrykker medarbejderne forbedringspotentiale ift. at sikre en tilstrækkelig introduktion til afløsere, som de aktuelt oplever, ikke leverer den ønskede kvalitet i kerneydelsen.

Til grund for vurderingerne tillægges derudover varierende årsager, fx sygefravær og midlertidigt kompetancetab, grundet udfordringer med rekruttering af social- og sundhedsassistenter og fravær af sygeplejerske.

To pleje- og omsorgscentre opnår scoren 3:

På de to pleje- og omsorgscentre gør det sig gældende, at BDO vurderer, at det samlede kompetenceniveau er påvirket af et midlertidigt kompetencetab, grundet udskiftning i medarbejdergrupperne samt et højt sygefravær, som har medvirket øget fokus på drift, og derved har påvirket mulighederne for at etablere systematiske arbejdsgange, såsom mono- og tværfaglige møder samt borgergennemgang.

På begge pleje- og omsorgscentre tilkendegiver medarbejderne endvidere begrænsede muligheder for kompetenceudvikling, og de oplyser, at VAR-portalen kun anvendes i begrænset omfang i den daglige kvalitets-sikring, hvilket BDO vurderer udgør et udviklingsområde.

To pleje- og omsorgscentre opnår scoren 2:

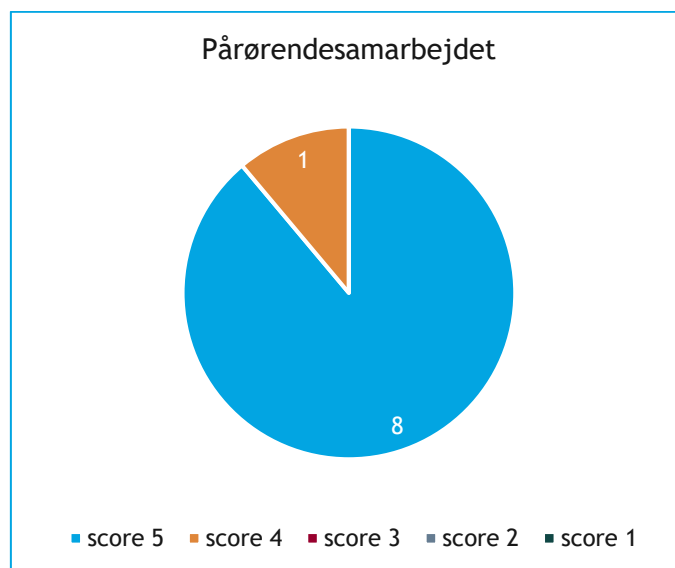
Pleje- og omsorgscentrene har samme ledelse, og de er prægede af et højt sygefravær samt rekrutterings- og fastholdelsesudfordringer, der særligt afspejles i ansættelse af færre social- og sundhedsassistenter end ønsket. Ledelsen tilkendegiver dertil, at den aktuelle normering ikke i tilstrækkelig omfang svarer til behovet og kompleksiteten, hvilket også tilskrives fravær af en sygeplejerske, hvorfor resterende to sygeplejersker deler pleje- og omsorgscentrenes afdelinger mellem sig. Ledelsen tilkendegiver, at pleje- og omsorgscentrene i løbet af 2024 har arbejdet målrettet med handleplan ift. ophævelse af påbud fra Styrelsen for Patientsikkerhed, og at der som følge heraf har været begrænset kompetenceudvikling af medarbejderne.

Medarbejderne oplever en normering, som ikke tilsvarende kompleksiteten og borgernes behov, og de kan med flere eksempler beskrive, at normeringen på dage med fravær medfører, at de ikke kan levere en kerneydelse af den ønskede kvalitet. Dertil oplyser medarbejderne om få social- og sundhedsassistenter og en for høj andel af ufaglærte afløsere. Medarbejderne tilkendegiver derudover begrænset kompetenceudvikling, og efterspørger systematiske rammer for afholdelse af faglige møder, såsom daglige tavlemøder, borgerkonferencer og sygepleje-/assistentmøder. På det ene pleje- og omsorgscenter oplever medarbejderne desuden meget begrænset sygeplejefaglig understøttelse ifm. triagemøder og i løbet af dagen.

BDO vurderer, at medarbejderne kun i begrænset omfang kan redegøre for afholdelse af etablerede tværfaglige møder samt anvendte faglige tilgange og metoder, og BDO observerer ligeledes manglende viden om sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

1.2.5 Pårørendesamarbejdet

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Pårørendesamarbejdet* på de ni pleje- og omsorgscentre.



BDO vurderer, at pleje- og omsorgscentrene i Viborg Kommune fortsat opfylder indikatorerne for temaet *Pårørendesamarbejdet* i høj til i meget høj grad, og scorerne fordeler sig mellem 4 og 5. BDO har givet i alt en anbefaling i relation til temaet. I 2024 blev der ligeledes givet en anbefaling.

Otte pleje- og omsorgscentre opnår scoren 5, og har dermed ikke modtaget anbefalinger. Den gennemsnitlige score for temaet er i 2025 4,9, mens den i 2024 var 4,8.

Otte pleje- og omsorgscentre opnår scoren 5:

På pleje- og omsorgscentre med scoren 5 gør det sig gældende, at flere centre har et velfungerende og aktivt bruger-pårørenderåd. Det formaliserede samarbejde med borgernes pårørende er veletableret og velfungerende med fx planlagte pårørendeaftener og -møder, ligesom de pårørende inddrages før, under og efter en borgers indflytning. Der afholdes systematiske indflytningssamtaler for at sikre den gode indflytning, og medarbejderne redegør for, at borgere og pårørende tilbydes opfølgende møder efter behov og individuel vurdering. Pårørende med behov for en tættere kontakt med borgernes kontaktperson eller ledelsen tilbydes dette, og ledelserne håndterer klager eller bekymringshenvendelser igennem dialoger og opfølgninger, individuelt tilpasset den enkelte families behov. På pleje- og omsorgscentrene kommunikerer løbende med de pårørende gennem forskellige kommunikationskanaler, fx nyhedsbrev, kinabog, mail og sms-korrespondancer.

Medarbejderne redegør for samarbejdet med borgernes pårørende, og de vurderer, at en tillidsfuld relation og et løbende samarbejde med de pårørende understøtter en helhedsorienteret indsats, da pårørende har vigtig viden om borgernes livshistorie, som medarbejderne inddrager i samspillet.

Tilsynet har ikke talt med pårørende, men borgerne tilkendegiver et velfungerende samarbejde mellem deres pårørende og ledelse samt medarbejdere på de enkelte pleje- og omsorgscentre.

Ét pleje- og omsorgscenter har opnået scoren 4:

På pleje- og omsorgscentret med scoren 4 gør det sig gældende, at pleje- og omsorgscentret generelt efterlever indikatorerne, som beskrevet for øvrige pleje- og omsorgscentre med scoren 5. Til grund for vurderingen lægges dog betydning, at medarbejderne tilkendegiver udfordringer vedrørende et konkret pårørendesamarbejde, som har medført, at medarbejderne trækker sig fra samarbejdsrelationen, hvilket ledelsen arbejder opmærksomt med.

1.3 FORDELING AF ANBEFALINGER

	Dokumentation (underpunkter)	Pleje, omsorg og praktisk støtte	Hverdagsliv	Kompetencer og udvikling	Pårørendesamarbejdet	Anbefalinger i alt
Banebo	2(2)	1	2	1		6(2)
Skovvænget almene boliger	2(4)	4	3	2	1	12(4)
Skovvænget demensboliger	4(3)	3	2	3		12(3)
Blichergården	1(4)	2		1		4(4)
Skovgården	1(5)	2	1	2		6(5)
RHC Viborg	1(4)	4	2	2		9(4)
Pensionistgården	1(4)	1	1	1		4(4)
Klejtrup Fripleshjem - Blåbærhaven	1	1		2		4
Liselund	1(3)	2		1		4(3)
I alt	14 (29)	20	11	15	1	61 (29)

2. FORMÅL OG METODE

2.1 FORMÅL

Det overordnede formål med tilsynene er at afdække i hvilken grad, der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis, der udføres på stedet.

Tilsynet vil, jf. lovgivningen og bekendtgørelsen på området, have fokus på, at det enkelte tilbud er tilpasset borgernes individuelle ønsker og muligheder. Herunder at tilbuddet medvirker til at øge den enkeltes livskvalitet og mulighed for personlig udvikling, deltagelse i relevante sociale aktiviteter, og muligheder for at udfolde sig sammen med andre og deltage i sociale fællesskaber. Tilsynet vil endvidere have fokus på de pædagogiske, organisatoriske og personalemæssige forhold.

Det overordnede formål med BDO's tilsynskoncept er at:

- Kontrollere om der på det enkelte tilbud praktiseres en udviklende og relevant ydelse afpasset målgruppen som sådan samt den enkelte borgers ønsker og muligheder.
- Kontrollere at gældende lovgiver, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten af tilbuddet.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.

2.2 METODE

Metodisk arbejdes der ud fra tre datakilder, hhv. gennemgang af dokumentation, observation og semistrukturerede kvalitative interviews med ledelse, medarbejdere og borgere. Tilsynene foretages som uanmeldte tilsyn. Interviewguides er målrettet de enkelte tilbudstyper, og de tilsynsførende har en relevant faglig baggrund og erfaring inden for det pågældende tilsynsområde.

2.3 VURDERING

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.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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.

