



Tilsynsrapport Sønderborg Kommune

Omsorg og udvikling
Amaliehaven Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
Juni 2025



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



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 24 29 50 72

Mail: mku@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Generelle oplysninger

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Amaliehaven Plejecenter, Svanehaven 2, 6440 Augustenborg

Leder: Lykke Frydendall

Målgruppe: Borgere, der modtager indsatser efter Serviceloven, hvor tilsynet har hovedfokus på borgernes levede liv på plejecentret og på, hvordan borgernes ressourcer bringes i spil for at være aktive i et liv med udgangspunkt i deres håb og drømme. Tilsynet har derudover foretaget en gennemgang af den sundhedsfaglig dokumentation, jf. Sundhedsloven SUL.

Antal boliger: 60

Dato for tilsynsbesøg: Den 24. juni 2025

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Centerleder og tre daglige ledere

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejecentrets ledelse
- Tilsynsbesøg hos tre borgere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere

Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.

Tilsynet afsluttes med fokus på læring og konstruktiv feedback, og en drøftelse og tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet. I drøftelsen blev lærings- og udviklingsområder drøftet, herunder bemærkninger og anbefalinger.

Tilsynsførende:

Senior Manager Margit Kure. Sygeplejerske MHM

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Sønderborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Amaliehaven Plejecenter. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. BDO har, efter aftale med kommunen, uvildigt udtrukket tre borgere til interview og gennemgang af dokumentation. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelse, fokusgruppeinterview med medarbejdere samt rundgang og observation.

Tilsynet vurderer, at Amaliehaven Plejecenter er et særdeles velfungerende plejecenter med en engageret ledelse og medarbejderstab, der i høj grad bidrager til borgernes trivsel. Plejecentret lever fuldt ud op til Sønderborg Kommunes kvalitetsstandarder og det fastsatte serviceniveau. Tilsynet har ikke givet anledning til bemærkninger eller anbefalinger.

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de modtager, og de oplever, at deres behov bliver imødekommet. De beskriver ydelserne som værende af høj kvalitet, og en borger fremhæver, at der altid er mulighed for dialog, hvis noget ikke fungerer. Hjælpen leveres af faste og genkendelige medarbejdere, som er lydhøre og imødekommende over for borgernes ønsker. Borgerne har mulighed for at deltage aktivt i daglige gøremål. En borger fortæller, at medarbejderne motiverer vedkommende til at holde sig i gang - både i hverdagsaktiviteter og i gangtræning - hvilket borgeren er meget taknemmelig for.

Det er vurderingen, at de plejefaglige ydelser leveres med en høj faglig kvalitet og et tydeligt fokus på kerneopgaven.

Der arbejdes systematisk med sundhedsfremmende, forebyggende og hverdagsrehabiliterende indsatser samt målrettede tiltag for borgere med kognitive problemstillinger. Denne indsats understøttes blandt andet gennem daglig triagering og tavlemøder, som sikrer løbende opfølgning og koordinering. Medarbejderne reflekterer kvalificeret over deres praksis, og de arbejder ud fra en personcentreret tilgang. Flere medarbejdere indgår i et opsøgende demensteam, og der afholdes faste borgerkonferencer.

Der er god overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på at tilrettelægge hverdagen ud fra borgernes præmisser - herunder i forhold til mad, måltider og aktiviteter. Borgerne er meget tilfredse med maden, og en borger beskriver den som "upåklagelig". To borgere fremhæver det hyggelige fællesskab ved måltiderne, mens en foretrækker at spise i egen bolig. Borgerne er meget tilfredse med udbuddet af aktiviteter, selv om to borgere benytter dem i mindre grad af personlige årsager. Medarbejderne kan re-flekteret redegøre for aktivitetsudbuddet og samarbejdet med de mange frivillige.

Tilsynets vurderer, at borgerne er meget tilfredse med at bo på plejecentret. De udtrykker stor tilfredshed med medarbejderne, og oplever, at der udvises respekt for deres privatliv og personlige grænser. Der hersker en positiv samarbejdskultur, hvor det er en naturlig del af hverdagen for medarbejderne at give hinanden konstruktiv feedback. Ledelsen spiller en aktiv og opsøgende rolle, og fungerer som katalysator for det gode samarbejde.

Tilsynet vurderer, at journalføringen i både SEL og SUL er systematisk og af en høj faglig og professionel standard.

Ledelsen redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med fagligt tilsyn, som er baseret på de kendte seks temaer, som er tilpassede plejecentrets egne fokusområder. Der følges løbende op på dokumentation via audits og brug af Excelark for at sikre overblik. Dokumentationsvejledere og ledere fungerer som tovholdere, og SEL- og SUL-journer gennemgås regelmæssigt med fokus på læring. Borgerkonferencerne er blevet mere strukturerede, og der anvendes værktøjer som fx Trivselskarret og Tom Kitwoods Blomsten. Teknologi er et prioriteret område, og plejecentret anvender flere velfærdsteknologiske løsninger, som har bidraget til øget ro og livskvalitet for borgerne.

2.2 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.

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til plejecentrets fremadrettede udvikling:

Bemærkninger:

Tilsynet har ikke givet anledning til bemærkninger.

Anbefalinger:

Tilsynet har ikke givet anledning til anbefalinger.

2.4 Aktuelle vilkår

Ledelsen oplyser, at plejecentret er organiseret med en centerleder, tre daglige ledere, to centersygeplejersker samt to sygeplejersker i plejen - hvoraf den ene aktuelt er på barsel. Der er et målrettet fokus på tværfaglighed og helhedsorienteret pleje til borgerne. En fast mødestruktur er indarbejdet i hverdagen, herunder daglige triagemøder og teammøde/borgerkonference hver fjerde uge. Plejecentrets faglige fundament bygger på Tom Kitwoods teori om personcentreret omsorg og "Blomsten", og der arbejdes desuden med trivselskarret og de fem faktorer. Ambitionen er at koble indsatsen med trivselskarret til triage og tavlemøder for at styrke det forebyggende arbejde. Arbejdsformen er dialogbaseret med fokus på at skabe psykologisk tryghed på alle niveauer i organisationen.

Plejecentret har en aktivitetsafdeling med aktivitetsmedarbejdere til stede både dag og aften. Derudover er der beskæftigelsesvejledere tilknyttet aktivitetsområdet. Aktuelt er to unge "spirer" (unge medarbejdere)

engagerede i at skabe hyggelige stunder med borgerne. Der tilbydes et bredt udvalg af daglige aktiviteter samt månedlige søndagsarrangementer, som nyder stor opbakning fra frivillige.

2.5 Opfølgning

Efter det seneste tilsyn har ledelsen fulgt op på tre centrale områder: Dokumentation, Personlig pleje og Medarbejderkompetencer.

Der er arbejdet målrettet med at styrke dokumentationspraksis samtidig med, at den personcentrerede omsorg - inspireret af Tom Kitwoods tilgang - er blevet integreret i det daglige arbejde. Et rejsehold fra Sundhedsstyrelsen har været involveret som led i et påbud, hvilket var et både positivt og lærerigt forløb. Derudover har en kvalitetskonsulent fra Sønderborg Kommune også bidraget understøttende til processen.

Alle medarbejderne har modtaget undervisning i dokumentationspraksis, og demensvejledere har haft en særlig rolle gennem sidemandsoplæring. Hver afdeling har både demensvejledere og dokumentationsvejledere, som spiller en central rolle i at omsætte tavs viden til skriftlige beskrivelser, der understøtter den personcentrerede tilgang. Der er desuden øget fokus på vægtregistrering og systematisk anvendelse af dokumentationssystemet (SUL), hvor opgaver nu er tydeligt prioriteret som "skal-opgaver".

I det daglige afholdes der triagemøder og tavlemøder, og der er kommet et styrket fokus på systematisk opfølgning fx i forhold til vægt- og blodtryksmålinger.

2.6 Vurdering i forhold til temaer

2.6.1 Dokumentation

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne

Gennemgang af dokumentation

Dokumentationen er blevet gennemgået i samarbejde med en sygeplejerske, centerlederen og de daglige ledere. I relation til risikosituationslægemidler oplyser sygeplejersken, at medarbejderne modtager oplæring i korrekt medicinudlevering. Derudover undervises de i procedurer ved fald som en del af indsatsen for at sikre patientsikkerheden og til at håndtere risikosituationer systematisk.

Dokumentationen fremstår med en meget høj faglig og professionel standard, med enkelte mindre væsentlige mangler, og er opdaterede og fyldestgørende. For alle borgerne er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger og relevante beskrivelser af borgernes ressourcer, mestring og motivation og livshistorie. Der er i alle journaler beskrivelser af borgernes samtykke under helbredsoplysninger. Der er funktionsevnetilstande med sammenhæng til indsatser. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i besøgsplanen, og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer samt de aktuelle indsatser, svarende til funktionsevnevurderingen. Besøgsplanen er systematisk opbygget med tidspunkter og overskrifter. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt beskrivelse af pædagogisk tilgang, hvor det er relevant.

Der ses relevante målinger, fx på vægt og BT. To borgere er triagerede habituelle, mens en borger er triageret gul, hvor der ses dokumentation for opfølgning.

Den sundhedsfaglige dokumentation er aktuel og opdateret. Der er overensstemmelse mellem oplysninger i medicinlisten og helbredstilstande. For alle borgerne er der udarbejdet helbredstilstande, indsatser, og handlingsanvisninger. I alle journaler ses der dokumentation fra den behandlingsansvarlige læge.

Der ses løbende opfølgning og evaluering, dog mangler der i et tilfælde systematisk opfølgning på udskillelse. Hos alle borgerne ses der dokumentation for stillingtagen til livets afslutning og HLR.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt og reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentation for at understøtte kvaliteten i den daglige praksis.

Ledelsen har ydet fuld opbakning gennem hele processen, hvilket har givet medarbejderne tid og rum til fordybelse og læring. Medarbejderne beskriver, at den aktive deltagelse i dokumentationsarbejdet har skabt tydelighed omkring ansvar og metode, og medarbejderne har opnået en solid forståelse af, hvordan dokumentationen skal udføres i praksis. En kvalitetssygeplejerske har haft en central rolle som støtte og sparringspartner i forløbet. Dokumentationen opdateres løbende - både på faste møder, og når der sker ændringer i borgernes tilstand eller behov.

2.6.2 Personlig pleje og praktisk støtte**Score: 5****Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med hjælpen, herunder rengøring og anden praktisk hjælp. Borgerne beskriver ydelserne som værende af høj kvalitet, og en borger udtrykker, at det er udmærket det hele, og en anden borger fremhæver, at der altid er mulighed for dialog, hvis noget ikke fungerer. Alle borgerne oplever medarbejderne som lydhøre og imødekommende. Herudover oplever de, at hjælpen svarer til deres behov, og at de har indflydelse på, hvordan de får hjælpen, samt at de får hjælpen som aftalt. Fx er en borger meget tilfreds med, at borgeren selv kan bestemme, hvornår borgeren står op og går i seng. Borgerne tilkendegiver, at hjælpen ydes af medarbejdere, der kender dem. Borgerne er på forskellig vis aktive i relation til de daglige opgaver, og en borger fortæller, at medarbejderne motiverer borgeren til at holde sig i gang - både i hverdagsaktiviteter og i gangtræning - hvilket borgeren er meget taknemmelig for.

Borgerne giver udtryk for, at de føler sig trygge ved den hjælp, de modtager. En borger fremhæver, at trygheden skyldes muligheden for at tilkalde hjælp hurtigt via nødkald. En anden borger oplever, at medarbejderne er imødekommende, lyttende og hjælpsomme, og at de tager sig tid til at håndtere de ting, borgeren efterspørger og ønsker at få styr på.

Observation

Borgerne fremstår alle velsoignerede, og der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidlerne er rengjorte.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne på plejecentret arbejder reflekterede og målrettede med de plejefaglige ydelser, herunder sundhedsfremmende og forebyggende indsatser samt plejen til borgere med kognitive problemstillinger.

Alle medarbejdere møder ind til et fælles morgenmøde, hvor opgaver fordeles, og observationer fra det seneste døgn gennemgås. En gang om ugen afholdes "15 faglige minutter", hvor medarbejderne underviser hinanden - et initiativ, der også er tilpasset aftenholdet. Medarbejderne er fast tilknyttede en afdeling, og de fungerer som kontaktpersoner, men hjælper hinanden på tværs ved behov, fx hvis der mangler specifikke kompetencer i en afdeling. Der arbejdes systematisk med tidlig opsporing og triagering ved ændringer i borgernes tilstand. Tavlemøder afholdes dagligt med deltagelse af en sygeplejerske og eventuelt en daglig leder. Akutte situationer drøftes straks med sygeplejersken. Et demensteam, bestående af 5-6 medarbejdere, arbejder opsøgende,

blandt andet ved gennemgang af triagedata. De anvender Tom Kitwoods blomsterdiagram og principperne for personcentreret omsorg. Demensvejlederen har en central rolle i at vejlede og undervise kolleger - særligt de ufaglærte - og har samtidigt fokus på at sikre korrekt og fyldestgørende dokumentation. Borgerkonferencer afholdes systematisk hver fjerde uge, og demenskoordinatoren inddrages efter behov. Medarbejderne oplever, at den systematiske tilgang har øget både tryghed og faglig viden. Der arbejdes med ADL (almindelige dagligdags aktiviteter) og støtte til borgerne i hverdagen. Et samarbejde med det palliative team har styrket rehabiliteringsindsatsen for en særlig målgruppe.

Ergoterapeuten inddrages ved behov, mens genoptræning varetages af kommunens fysioterapeut. Medarbejderne understøtter den daglige træning i praksis.

Husassistenter står for den ugentlige rengøring, mens medarbejderne varetager den daglige rengøring og tøjvask. Nogle borgere deltager aktivt i opgaver, som fx vasketøj, hvilket medarbejderne oplever er med til at styrke borgernes trivsel.

2.6.3 Mad og måltider

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne

Interview med borgere

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med maden og måltiderne. En borger beskriver maden som "upåklagelig", mens en anden borger fremhæver, at maden er velsmagende og ofte serveres på fade og i skåle, så borgerne selv kan tage. Borgerne vælger selv, hvor de ønsker at spise. En borger foretrækker at spise i egen bolig, mens de øvrige nyder fællesskabet i spisehuset. Her fremhæver en borger, at vedkommende har en fast plads ved bordet sammen med medborgere, som vedkommende har et godt samvær med.

Observation

Under rundgangen observerer tilsynet rolige og strukturerede måltider i to afdelinger. I en afdeling sidder borgerne samlet ved bordene, og venter på maden, som serveres i skåle, så de selvhjulpne borgere selv kan tage. I begge afdelinger får enkelte borgere hjælp til servering, mens andre får maden portionsanrettet. Medarbejderne deltager aktivt, og yder støtte til de borgere, der har behov for hjælp. Der er en behagelig og rolig stemning under måltidet. I afdelingerne er der opsat en skærm med informationer om månedens menu og billeder fra sociale arrangementer samt øvrige relevante informationer. Ved bordene er der dialog og nærvær i samværet. Der foregår små samtaler ("small talk"), og stemningen er positiv og afslappet.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med at skabe gode måltidsoplevelser for borgerne. Der er klare aftaler om opgavefordeling, og blandt de faste medarbejdere er der ofte indarbejdede rutiner, som sikrer en smidig afvikling af måltiderne. Ved morgenmaden smører mange borgere selv deres mad, og i flere afdelinger tilbydes blødkogt æg, som borgerne selv piller. Maden serveres i fade og skåle, hvilket giver borgerne mulighed for selv at tage. I alle afdelinger er der tilknyttet flexjobbere, der deltager i måltiderne på forskellige tidspunkter, og som bidrager til at skabe ro og nærvær. Medarbejderne beskriver, hvordan de aktivt deltager i måltidet for at understøtte en rolig og social atmosfære. De borgere, der ønsker det, har mulighed for at spise i egen bolig.

For småtspisende borgere, og dem med behov for blød kost, inddrages plejecentrets ernæringsassistenter. Medarbejderne fremhæver et velfungerende samarbejde og en

god dialog mellem ernæringsassistenter og plejepersonale. Hver afdeling har en fast kontaktperson fra køkkenet, der deltager i personalemøder, og som er synlig under måltiderne, hvor de også taler med borgerne. Ved indflytning spørges der ind til borgernes livretter, så måltiderne kan tilpasses individuelle præferencer og behov. Borgerne bliver desuden løbende spurgt ind til ønsker og input til maden.

2.6.4 Aktiviteter

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med at bo på plejecentret, og de giver udtryk for, at de oplever at have et godt liv - på trods af de helbreds-mæssige begrænsninger, de hver især lever med. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med udbuddet af aktiviteter. To borgere deltager dog i mindre grad, hvilket skyldes personlige præferencer. Den ene borger forklarer, at aktiviteterne ganske enkelt ikke har vedkommendes interesse, men at tiden i stedet bruges på at læse aviser og blade samt følge med i nyhederne på tv - noget som borgeren finder stor glæde i. Den anden borger oplever ikke længere at have overskud til at deltage, men nyder at hygge sig i egen bolig og at gå små ture i nærområdet. En tredje borger er meget glad for at deltage i de mange forskellige aktiviteter, og nævner blandt andet bankospil som et højdepunkt.

Observation

Der afholdes bankospil med deltagelse af både borgere og medarbejdere, hvor medarbejderne støtter de borgere, der har behov for hjælp. Udenfor går en medarbejder tur med en borger omkring plejecentret, og det ses, at borgeren og medarbejderen taler sammen undervejs. I en af afdelingerne er der opsat en reol med bøger samt forskellige spil, som er frit tilgængelige for borgerne. I en anden afdeling står en barnevogn med en babydukke.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan der arbejdes med aktiviteter og samvær med udgangspunkt i borgernes ønsker og behov. Borgerne har mulighed for at komme med ønsker til aktiviteter, som medarbejderne i videst muligt omfang forsøger at imødekomme. Der afholdes mange større arrangementer, og borgernes ønsker til deltagelse respekteres. Medarbejderne er opmærksomme på at motivere og støtte borgerne i at deltage, men altid med respekt for individuelle grænser. Aktivitetsmedarbejdere planlægger og koordinerer aktiviteterne, og der er tilknyttet "spirer" (ungarbejdere), der bidrager med nærvær, går ture, spiller spil og ser billeder sammen med borgerne. Medarbejderne er blevet mere bevidste om, at selv en aktivitet som et bad - når det foregår i et roligt tempo - kan være en meningsfuld oplevelse. Det samme gælder små gåture, fysisk kontakt og nærvær i hverdagen. En flexjobber kommer tre gange om ugen, og tilbyder aktiviteter, som gåture og musik. Derudover er der mange frivillige tilknyttet plejecentret, og flere pårørende er aktivt engagerede i hverdagen.

2.6.5 Kommunikation og adfærd

Score: 5	Vurdering: Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne <u>Interview leder</u> Ledelsen arbejder aktivt med åbenhed, perspektivskifte og nysgerrighed i samarbejdet på alle niveauer. I efteråret skal både ledelse og medarbejdere deltage i en temadag om "Ræk mig lige"-samarbejdet. <u>Interview med borgere</u> Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever, at de mødes med venlighed og respekt i hverdagen. Medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og udviser stor hensyntagen til borgernes privatliv og personlige grænser. Borgerne beskriver medarbejderne som høflige og imødekommende. En borger fortæller, at vedkommende føler sig tryk ved at tale med alle medarbejdere, mens en anden fremhæver, at medarbejderne lytter, og tager sig tid, hvis borgeren har et problem. <u>Observation</u> Ved observation og under interview med medarbejderne omtales borgerne anerkende og respektfuldt. Ved rundgang i boligerne og afdelingerne observeres det, at medarbejderne tilgår borgerne respektfuldt. I flere tilfælde observeres medarbejdere, der kommunikerer med borgerne med nærvær, god øjenkontakt og berøring. <u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne redegør fagligt og reflekteret for, hvordan de sikrer en værdig og respektfuld tilgang til borgerne. Der arbejdes ud fra en værdig og personcentreret tilgang, hvor borgerens behov og ønsker er i centrum. Inden indflytning afholdes der indflytningssamtaler i borgerens eget hjem, hvilket skaber en tryk ramme for at opbygge relationer og opnå en dybere forståelse af borgerens livssituation. Kommunikation og nærvær vægtes højt. Medarbejderne møder borgerne, hvor de er - både fysisk og mentalt - og de anvender blandt andet sang som en del af det daglige samvær. Forløbet med rejseholdet har styrket medarbejdernes fokus på kommunikation og adfærd, og de oplever at være blevet mere bevidste om borgernes motivation og ressourcer. Medarbejderne beskriver, at der er et velfungerende kollegialt samarbejde, hvor medarbejderne taler åbent om borgerne, og bytter opgaver efter behov for at sikre den bedst mulige hjælp. Samarbejdskulturen er præget af gensidig respekt og åbenhed. Dagen starter med, at medarbejderne hilser på hinanden, og koordinerer dagens indsats. Der er opmærksomhed på hinandens styrker og udviklingsområder, og det er en naturlig del af hverdagen at give og modtage konstruktiv feedback. Ledelsen spiller en aktiv og opsøgende rolle, og fungerer som katalysator for det gode samarbejde ved at være nærværende og understøttende i det daglige arbejde.
------------------------	--

2.6.6 Medarbejderkompetencer

Score: 5	Vurdering: Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. <u>Interview med leder</u> Ledelsen oplyser, at plejecentret er organiseret med en centerleder, tre daglige ledere, to centersygeplejersker samt to sygeplejersker i plejen - hvoraf den ene aktuelt er på
------------------------	--

barsel. Medarbejdergruppen består desuden af social- og sundhedsmedarbejdere samt en ergoterapeut, tilknyttet daghjemmet. Der er et tydeligt fokus på tværfaglighed, og der arbejdes målrettet på at inkludere pædagogiske assistenter i teamet.

Et fast afløserteam er tilknyttet plejecentret, og mange af de ufaglærte afløsere vælger efterfølgende at påbegynde en sundhedsuddannelse.

Der arbejdes med fire centrale funktioner: oplæringsvejledere, forflytningsvejledere, demensvejledere og dokumentationsvejledere. De daglige ledere fungerer som tovholdere, og alle vejledere har afsat tid til deres respektive opgaver.

Der er et særligt fokus på at styrke samarbejdet med demenskoordinatoren og at fremme tværfagligheden, og der afholdes fast demensmøder hver anden mandag med deltagelse af både demensvejledere og demenskoordinator.

Der afholdes daglige triagemøder, borgerkonferencer hver fjerde uge samt større personalemøder hver tiende uge, hvor både generelle informationer og borgerrelaterede emner behandles. Eksterne oplægsholdere inviteres jævnligt - blandt andet med fokus på velfærdsteknologi og undervisning i "low arousal"-tilgange.

Derudover er der for nylig implementeret et fast ugentligt indslag med 15 faglige minutter for alle medarbejdere.

Alle nye medarbejdere modtager et struktureret og individuelt tilpasset introduktionsprogram. Onboarding-processen er velfungerende, og omfatter blandt andet en buddy-ordning samt e-learning, fx i medicin håndtering og håndhygiejne.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, at der er stor lydhørhed og gode muligheder for kompetenceudvikling. Der arbejdes systematisk med delegering af opgaver, og både sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter bidrager med undervisning. Nye kompetencer dokumenteres på kompetencekort. Der er lydhørhed over for ønsker om kurser, og ved medarbejderudviklingssamtaler (MUS) spørges der aktivt ind til individuelle udviklingsbehov. I det daglige samarbejde medarbejderne tæt om borgerne, og varetager forskellige specialfunktioner - herunder forflytningsvejledere og demensvejledere - hvilket bidrager til en bred faglighed. Der afholdes faste møder med fokus på erfarings- og vidensdeling, fx sygeplejerske-/assistentmøder, hvor medicin er et fast punkt på dagsordenen. Derudover tilbydes der undervisning fra eksterne fagpersoner, såsom det palliative team og sårsygeplejersker. Dokumentationsvejledere deltager i netværk med kolleger fra andre plejecentre, hvilket understøtter vidensdeling, og bidrager til en ensartet praksis. Medarbejderne har kendskab til og anvender gældende retningslinjer og procedurer, som er tilgængelige via VAR-systemet.

Alle nye medarbejdere gennemgår et systematisk introduktionsprogram, der inkluderer individuel sidemandsoplæring i den enkelte afdeling.

2.6.7 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne

Interview ledelse

Ledelsen oplyser, at der siden sidste tilsyn ikke er sket ændringer i de fysiske rammer. Plejecentret råder over gode faciliteter, herunder gårdhaver, terrasser og et stisystem omkring bygningerne, som understøtter borgernes mulighed for udeliv og fysisk aktivitet.

Interview med borgere

Borgerne er alle meget tilfredse med deres bolig og med plejecentrets fysiske rammer og indretning. En borger, der er særlig glad for indretningen af sin bolig, fortæller, at vedkommende fik hjælp af sine pårørende til at skabe et hjemligt og personligt miljø. En anden borger fremhæver, at muligheden for selv at præge indretningen har givet boligen et privat og individuelt udtryk, som understøtter følelsen af hjemlighed og tryk-

Observation

Fysiske rammer og indretning fremstår indbydende og velholdte. Der er rent, pænt og ryddeligt overalt. Gange og fællesarealer er hyggeligt indrettede, hvilket bidrager til en tryk og hjemlig atmosfære. Skærme ved indgangen til afdelingerne viser billeder af borgerne og de tilknyttede medarbejdere.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at plejecentrets fysiske rammer fungerer godt i praksis, og understøtter en hverdag, hvor borgernes individuelle behov kan imødekommes. Den ensartede indretning, kombineret med en personlig og hyggelig atmosfære, skaber en god balance mellem struktur og hjemlighed, hvilket bidrager til både tryk og trivsel for borgerne. Medarbejderne udtrykker en opmærksomhed på, hvordan de fysiske rammer påvirker både borgernes og medarbejdernes orientering og trivsel. De bemærker, at gangarealerne i de enkelte afdelinger har mange ligheder, hvilket kan gøre det vanskeligt at skelne dem fra hinanden. Medarbejderne ser derfor et potentiale i at arbejde videre med at differentiere indretningen, fx gennem brug af farver, skilte, billeder eller andre visuelle kendetegn.

Ovenstående er efterfølgende drøftet med ledelsen.

2.6.8 Årets tema - Fagligt ledelsestilsyn

Ingen score

Interview med ledelse

Ledelsen arbejder systematisk med fagligt ledelsestilsyn med udgangspunkt i seks overordnede temaer, som er omsat til plejecentrets egne fokusområder. Der følges løbende op på dokumentation gennem audits af journaler og medicin håndtering, og et Excelark anvendes til at sikre systematik og overblik. Dokumentationsvejledere og ledere fungerer som tovholdere. På de faste sygeplejerskemøder gennemgås SUL-journaler med henblik på læring og opfølgning. Borgerkonferencerne er blevet mere systematiske, og inkluderer værktøjer såsom Trivselskarret, Tom Kitwoods blomsterdiagram og de fem faktorer.

Ved indflytning, og en gang årligt, tilbydes pårørende en samtale med udgangspunkt i Sønderborg Kommunes værdighedspolitik.

Teknologi er et prioriteret område. Plejecentret har været foregangssted, og anvender en række velfærdsteknologiske løsninger, herunder musikpuder, babydukker og Demos 10, som registrerer borgernes dagsrytme. Hjælpemidlerne har bidraget til øget ro og livskvalitet for borgerne. Derudover er der igangsat et samarbejde med en leverandør om afprøvning af "Aqua Time".

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Sønderborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i høj grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i middel grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i lav grad opfyldt - 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. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt - 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. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.