



Tilsynsrapport Sønderborg Kommune

Job og Velfærd
Dybbøl Plejecenter

Uanmeldt tilsyn plejecentre
September 2021

Forord

Dette er afrapporteringen af et kommunalt 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 tilbuddet.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

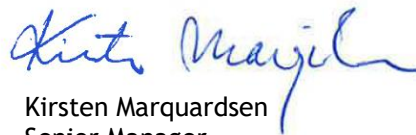
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@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: Dybbøl Plejecenter, Gammel Aabenraavej 24, 6400 Sønderborg
Leder: Maria Johansen
Antal boliger: 59 boliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 8. september 2021, kl. 08.30-11.30
Deltagere i interviews: • Leder • Fire borgere • Tre medarbejdere
Tilsynet blev afrundet sammen med ledelsen, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder oplyser, at endnu en daglig leder tiltræder første oktober, hvorefter der vil være tre daglige ledere, alle med sundhedsfaglig baggrund. Plejecentret har været hårdt ramt af COVID-19 ad flere omgange og med mange syge borgere og medarbejdere til følge. Ved første udbrud mistede fire borgere livet, hvilket stadig påvirker medarbejderne og ledelsen. Borgerne og medarbejderne afventer lige nu at få 3. vaccine, og leder har en forhåbning om, at endnu et udbrud dermed kan forebygges. På grund af pandemien har mange aktiviteter, årstidsfester samt kompetenceudvikling af medarbejderne været sat i bero, men ifølge leder begynder hverdagen nu langsomt at indfinde sig. I denne uge skal der afholdes gallafest, hvor husets 20-års fødselsdag skal fejres. Leder oplyser i øvrigt om et kontinuerligt fokus på faglig udvikling, og at pakkerne fra "I sikre hænder" nu er fuld implementeret. Der er pt. ingen vakante stillinger, hvilket ifølge leder skyldes ansættelse af flere ufaglærte medarbejdere. Der er store udfordringer med at rekruttere kvalificerede faglærte medarbejdere. Leder er opmærksom på, at afløsere og ufaglærte medarbejdere oplæres og introduceres til opgaverne i tæt samarbejde med de faste medarbejdere. De faste medarbejdere fremhæves positivt for deres fleksibilitet og hjælpsomhed med at oplære og støtte nye medarbejdere. Leder informerer om, at fraværet er moderat højt. Årsagen er flere medarbejders langtidssfravær, som skyldes fysiske skavanker. Leder er opmærksom på at få nedbragt det samlede fravær, og kommunens rejsehold benyttes, med henblik på at støtte medarbejderne til højere trivsel.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Sidste års tilsyn har ikke givet anledning til opfølgning.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Sønderborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Dybbøl Plejecenter. 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 og overordnede vurdering, at Dybbøl Plejecenter er et velfungerende plejecenter, der har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

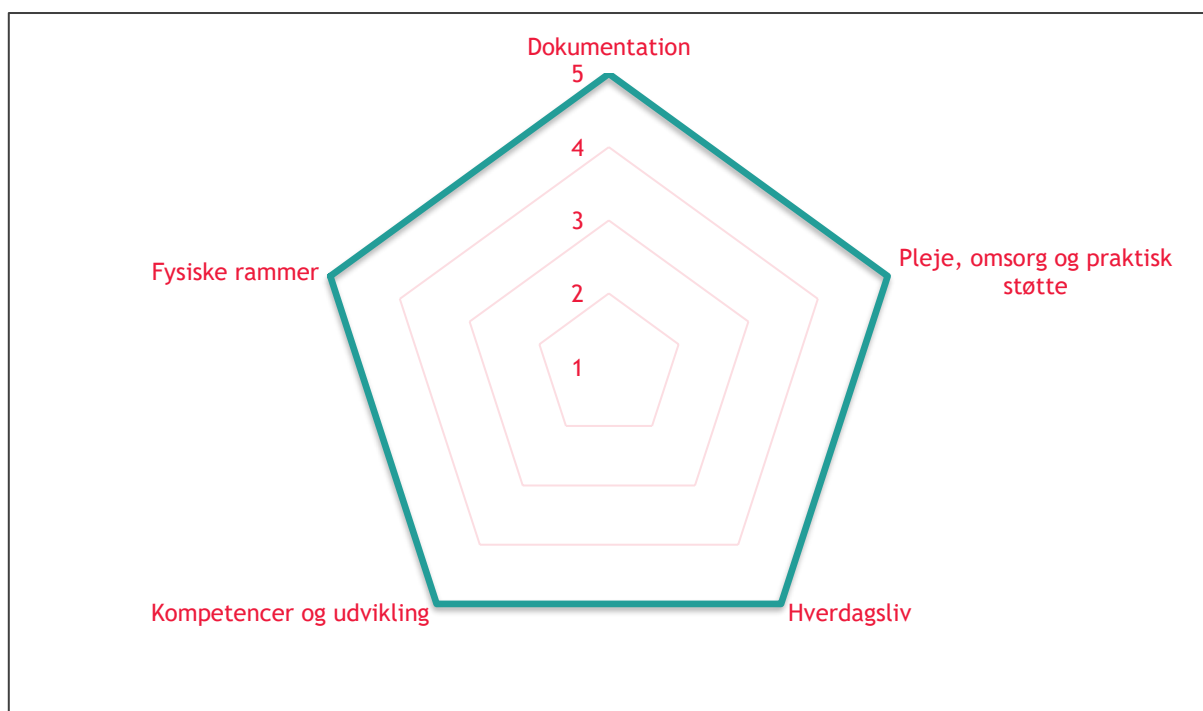
Tilsynet vurderer, at plejecentret efterlever Sønderborg Kommunes kvalitetsstandards og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet og et rehabiliterende sigte.

Ledelsen og medarbejderne møder borgerne og de pårørende på en respektfuld og anerkendende måde, hvor borgernes selvbestemmelse og indflydelse er grundlaget for, hvordan pleje og omsorg leveres.

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. (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.



2.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Tema 1: Dokumentation Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og de kan redegøre for en tydelig rolle- og ansvarsfordeling, som efterleves af alle i hverdagen. Der er tæt faglig sparring imellem sygeplejerskerne og de øvrige medarbejdere, og medarbejderne oplever gode muligheder for at få hjælp og vejledning ved usikkerhed på at dokumentere. Undervisning i omsorgssystemet ved superbruger tilbydes til de medarbejdere, der ønsker det. Ledelsen udfører ledelsestilsyn hver måned, som bruges til læring og fælles refleksion. Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Der er fulgt relevant op på faglige indsatser, ligesom borgernes samtykke og livshistorie er beskrevet. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.
Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj lav grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med medarbejdernes måde at være på. De tager hensyn til den enkelte borgers behov og ønsker på dagen. En borger fortæller, at der har været flere afløsere i løbet af sommeren. De har alle været oplært i at udlevere borgers medicin, men hvis de alligevel var usikre på opgaven, fik de hjælp fra de faste medarbejdere, hvilket borger er yderst tilfreds med. Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. ved tildeling af kontaktperson ved indflytning, som har det overordnede ansvar for borgers forløb, og som deltager i samtaler, opdaterer døgnrytmeplanen, og som har den primære kontakt til de pårørende. De daglige tavlemøder med triage, borgergennemgang og drøftelse af pakkerne fra "I sikre hænder" bidrager ligeledes til kontinuitet og sammenhæng. Medarbejderne tilkendegiver, at tavlemøderne og den tætte sygeplejefaglige sparring giver tryghed og er fagligt udviklende. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan plejen udføres med udgangspunkt i den enkelte borgers ressourcer. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse. Borgerne screenes fast for tryksår, når der er ændringer i deres almentilstand. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for indsatser vedrørende borgernes ernæringstilstand, mundpleje og psykiske tilstand. Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte lejligheder og på fællesarealerne.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor indflydelse og selvbestemmelse prioriteres. Det gælder både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter, hvor borgernes individuelle behov og ønsker tilgodeses.

	En borger, som ønsker at være mest muligt i egen lejlighed, oplyser, at medarbejderne altid respekterer borgers svar, uanset om borger ønsker at deltage i aktiviteter eller ej. En anden borger tilkendegiver med et glimt i øjet, at det kan være en udfordring at vælge mellem de mange aktiviteter, der tilbydes. Fx skal borger på tilsynsdagen deltage i en jazzkoncert, som afholdes i dagcentret. Der er ansat tre aktivitetsmedarbejdere på plejecentret, som har ansvaret for, at borgerne individuelt får tilbudt og leveret klippekorttydelser. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med maden, og en borger fortæller, at han aldrig har spist et bedre sted. En anden borger værdsætter, at alle måltider serveres punktligt, og at det respekteres, at borger ønsker at indtage alle måltider i egen bolig. Medarbejderne vægter et roligt miljø omkring måltiderne, og de er opmærksomme på, at maden tilgodeser borgernes individuelle ernæringsmæssige behov. Tilsynet observerer meget omsorgsfulde medarbejdere, der tilpasser deres kommunikation og tilgang til den enkelte borgers behov med fx et knus, en humoristisk bemærkning eller blot et opmærksomt blik. I den ene enhed får Sofus, afdelingens lille hamster, stor opmærksomhed fra to borgere, som stopper op og giver den en godbid. I løbet af tilsynet er der stor aktivitet, da flere borgere bliver fulgt af medarbejderne til jazzkoncerten, imens de morer sig og joker med hinanden.
Tema 4: Kompetencer og udvikling Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der samlet set er de fornødne ressourcer på plejecentret på trods af, at der er ansat flere ufaglærte medarbejdere end leder kunne ønske. Men de faste medarbejdere, sygeplejerskerne og de daglige lederes store engagement og ansvarlighed med at oplære og understøtte alle medarbejdere sikrer, at der er de rette kompetencer til at levere kerneopgaven. Fagligt fokus er fortsat den daglige borgergennemgang i de respektive afsnit, hvor borgerne triageres og gennemgås sammen med en sygeplejerske. Leder oplyser, at plejecentrets to engagerede sygeplejersker påtager sig et stort ansvar for, at dokumentationen er opdateret, at medarbejderne har de rette kompetencer og at sikre kontinuitet og kvalitet i borgerforløbene. Medarbejderne oplever at være godt rustet til opgaverne, og de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling med hinanden. Ligeledes fremhæves det gode tværfaglige samarbejde med demenskonsulenten, gerontopsykiatrien og plejecenterlægen, som kommer en gang ugentligt. Medarbejderne udtrykker, at samarbejdet med de to sygeplejersker er særdeles godt, da der er plads og tillid til oplæring og faglig sparring. Uddelegering af ydelser sker efter en fast procedure, hvor kompetenceprofiler og kompetencekort benyttes. Fx når en medarbejder skal overtage en sårbehandling hos stabile borgere. Kompetenceudvikling tilbydes løbende, og medarbejderne oplever, at ledelsen er lydhør, når de kommer med forslag og ønsker. Ledelsen afholder jævnligt MUS.
Tema 5: Fysiske rammer Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. De fysiske rammer imødekommer borgernes behov, og en borger, som næsten lige er flyttet ind, viser stolt sin lejlighed frem, hvor der er udgang til egen terrasse. En anden borger beskriver, hvordan lejlighedens egen altan ind imellem benyttes, når eftermiddagskaffen nydes. Medarbejderne fortæller, at den store fælles altan med udsigt til fjorden ofte benyttes i godt vejr, og at de i sommer har spist fælles frokost i gårdhaven næsten hver dag.

	Indretningen af de fysiske rammer er lys og indbydende, og tilsynet bemærker, at der i alle enheder foregår små aktiviteter og hjemlig hygge sammen med borgerne.
Årets tema 5: Værdighed Ingen score	Leder oplyser, at der ikke har været klager eller bekymringshenvendelser fra borgere eller pårørende i meget lang tid. Leder afholder dialogmøder med de pårørende, og leder beskriver disse som positive og givende for det gode samarbejde. Den tillidsfulde relation medvirker til, at de pårørende har nemmere ved at henvende sig direkte til leder, hvis behovet opstår. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan en respektfuld og anerkendende kommunikation og imødekommende adfærd vægtes højt i relationen til borgerne og de pårørende. Der er tillid til, at en uhensigtsmæssig adfærd og tilgang til borgerne drøftes internt kollegaer imellem, ligesom ledelsen bliver inddraget, hvis det skønnes nødvendigt. Medarbejderne har dog ikke oplevet episoder, der har givet anledning til videre drøftelser. Afløsere, elever og nye medarbejdere introduceres til den anerkendende omgangstone, og medarbejderne er opmærksomme på at orientere ledelsen, såfremt en ny medarbejder under oplæring udviser manglende forståelse for, hvordan borgerne mødes på en værdig og respektfuld måde. Medarbejderne oplyser, at brugen af magtanvendelse sker efter gældende retningslinjer. Dog benyttes dette yderst sjældent, og først når alle andre pædagogiske metoder og tilgange er afprøvet. Magtanvendelse har ikke været benyttet i en lang periode.

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.
Anbefalinger
Tilsynet har ikke givet anledning til anbefalinger.

3. VURDERINGSSKEMA

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

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 kunne 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 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.