



# Tilsynsrapport Sønderborg Kommune

Omsorg og Udvikling  
Gråsten Plejecenter

Uanmeldt tilsyn plejecentre  
August 2023



# 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 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

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig

Kirsten Marquardsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 04 36

Mail: kmq@bdo.dk

Projektansvarlig

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

# 1. Oplysninger

## Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og Adresse: Gråsten Plejecenter, Kystvej 1, 6300 Gråsten

Centerleder: Bente Kaehne

Antal boliger: 48

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 15. august 2023, kl. 09.00 - 13.30

### Deltagere i interviews:

- Centerleder og daglig leder
- Fire medarbejdere
- Fire borgere

Tilsynet blev afrundet sammen med ledelsen, som fik en tilbagemelding om tilsynets forløb og foreløbige vurderinger.

### Tilsynsførende:

Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

## 1.1 Aktuelle vilkår

Ledelsen oplyser om et velfungerende plejecenter med en fuldtallig og stabil medarbejdergruppe, og en sommerferie, som er forløbet rolig og med god hjælp fra stedets faste afløsere, hvoraf flere er faglærte.

Siden sidste tilsyn er der fortsat arbejdet med udviklingsprocesser vedrørende samarbejdskultur, kommunikation og psykisk arbejdsmiljø, og aktuelt deltager 18 medarbejdere i et undervisningsforløb med en ekstern coach mhp. at styrke den sociale kapital yderligere, hvilket ifølge ledelsen allerede mærkbart har øget den psykologiske tryghed og har medført en mere anerkendende tilgang i den interne kommunikation mellem medarbejderne.

Ledelsen har desuden, ud fra et ønske om at skabe mere hjemlighed på stedet, besøgt andre plejecentre i landet sammen med grupper af medarbejdere for at lade sig inspirere af deres tiltag og indretning, og de er aktuelt ved at fremlægge deres oplevelser og idéer for hinanden på personalemøder. I den forbindelse er "Torvedage" fx ved at blive planlagt med hjælp fra de frivillige og med inddragelse af bruger-pårønderådet.

Ledelsen nævner sit kontinuerlige fokus på at udvikle fagligheden og på at sikre de rette kompetencer til borgernes komplekse problemstillinger. Stedet er vært for mange SOSU-elevs praktik, og der er aktuelt stort fokus på såvel at følge og understøtte eleverne individuelt i deres praktikforløb, som på ledelsesmæssig understøttelse af de tre praktikvejledere. Yderligere oplyser leder om plejecentrets medvirken i et igangværende projekt "Økologi og madglæde", hvor en uddannet kok kommer på jævnlige besøg i køkkenet for at følge produktionen og de mangeårige køkkenmedarbejders rutiner og bidrage med nye idéer inden for området.

Endelig oplyser ledelsen, at flere langtidssygemeldte medarbejdere med fysiske skavanker sidste år nu enten er tilbage i job eller er opsagt, og at de i alt fem nye medarbejdere, som er ansat i indeværende år, er et godt indspark i den erfarne medarbejdergruppe, hvoraf flere har meget høj anciennitet. Det aktuelle sygefravær ligger ifølge leder lavt.

Ledelsen har ingen klager modtaget.

## 1.2 Opfølgning

Der er ingen opfølgning fra sidste års tilsyn.

# 2. Tilsynsresultat

## 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Sønderborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Gråsten 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.

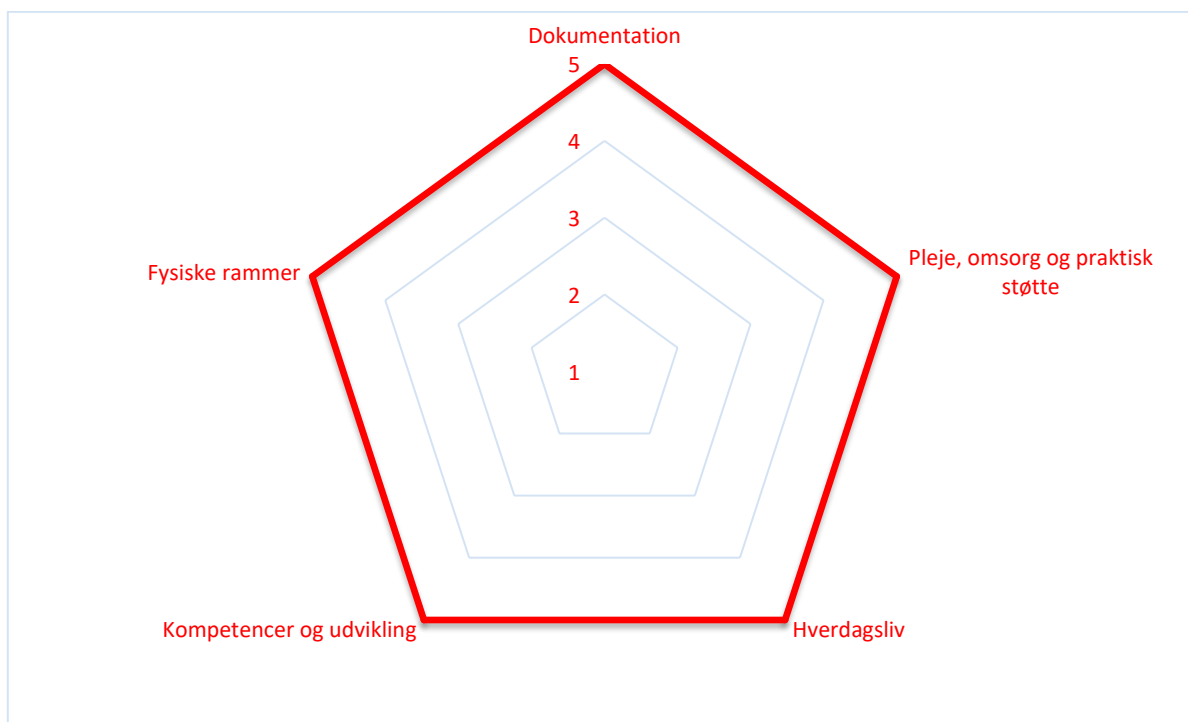
Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Gråsten Plejecenter er et meget velfungerende og veldrevet plejecenter, hvor såvel ledelse som medarbejdere har fokus på kerneopgaven, og de arbejder målrettet med at skabe livskvalitet, inklusion og trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser og med høj borgerinvolvering og hjemlighed for øje.

Tilsynet vurderer, at plejecentret efterlever Sønderborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området, og at kerneopgaven leveres med en meget høj borgeroplevelse og faglig kvalitet.

## 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

### 2.3.1 Dokumentation

Score: 5

**Vurdering:**

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 redegør for en tydelig rolle og ansvarsfordeling vedrørende opdatering af dokumentationen. Borgernes kontaktpersoner opdaterer løbende døgnrytmeplaner og generelle oplysninger, og plejecentrets sygeplejersker er primært ansvarlige for at udarbejde og opdatere helbredstilstande og SUL-ydelser i samarbejde med assistenterne. Opfølgning på de faglige indsatser er et fælles ansvar, og medarbejderne opdaterer dokumentationen ved ændringer og gennemgår dokumentationen hver 3. måned. Stedets dokumentationsvejledere understøtter desuden medarbejderne med sidemandsoplæring og løbende sparring.

Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje, omsorg og støtte er beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Generelle oplysninger er udarbejdet efter kommunens retningslinjer. De fem funktionsevnetilstande er vurderede og opdaterede, og der ses ligeledes vurderede og opdaterede helbredstilstande og relevante faglige mål, samt opfølgning på faglige indsatser, hos samtlige borgere. I et enkelt tilfælde savnes et opfølgende fagligt notat i relation til en borgers effektuerede behandling, hvilket sygeplejersken dog umiddelbart retter op på. I alle tilfælde er borgernes livshistorie veldokumenteret.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

### 2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Score: 5

**Vurdering:**

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

Borgerne tilkendegiver, at de modtager pleje og omsorgsydelser, som i fuldt omfang svarer til deres behov, og at de er særdeles tilfredse og trygge ved den måde, hjælpen tilrettelægges og ydes på. Borgerne oplever, at medarbejderne er kompetente og omsorgsfulde, og at medarbejderne tager vidstrakte hensyn til deres behov og vaner.

Kontinuitet i den daglige pleje og omsorg understøttes bl.a. med kontaktpersonordning og fast teamtilknytning og ved daglige møder sammen med stedets tre sygeplejersker og ved de ugentlige teamvise tavlemøder med borgergennemgang. Medarbejderne oplever et godt sammenhold, og de hjælper hinanden ved sygdom eller i ferier, hvor den faste planlægning kan brydes lidt op. Sygeplejerskerne er med til at sikre den røde tråd i de sundhedsfaglige ydelser, og de understøtter kontinuerligt en hensigtsmæssig koordinering ud fra medarbejdernes ansvars- og kompetenceområder og med øje for relationer og opgavekompleksitet i de fire afdelinger.

Medarbejderne oplyser, at alle møder fælles ind om morgenen sammen med ledelsen til en kort briefing om dagens program, lidt morgengymnastik og "dagens gode historie", hvorefter medarbejderne fordeler sig i deres teams, og de læser op på dokumentation og opgaver. Midt på formiddagen afholdes et kort fælles sparringsmøde med sygeplejersker og ledelse, hvor der fx følges op på medarbejdernes observationer under plejen, og hvor resten af dagens opgaver koordineres. Sygeplejerskerne forestår også den ugentlige stuegang og opfølgning med plejehjemslægerne, og de bidrager aktivt til praksisnær læring og faglig sparring med medarbejderne.

Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvordan kerneydelsen tilrettelægges og leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, hvor borgernes funktionsniveau og egenomsorg understøttes mest muligt og ud fra kendskabet til borgernes væner, livshistorie og aktuelle tilstand. Særlige pædagogiske tilgange, fysisk aktivitet, hudpleje og borgernes individuelle ernæringsindsatser nævner medarbejderne som eksempler på særlige fokusområder inden for sundhedsfremme og forebyggelse.

Den hygiejnemæssige standard på fællesarealer, i de besøgte borgernes boliger og i relation til borgernes hjælpemidler er tilfredsstillende.

### 2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

#### Vurdering:

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

Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de oplever at have indflydelse og selvbestemmelse på pleje og omsorg og ift. de tilbudte aktiviteter. Enkelte borgere oplyser at have nok i eget selskab, og de savner ikke underholdning, men de tilkendegiver stor glæde ved medarbejdernes små besøg til en snak i deres bolig, når tiden tillader det. En borger oplyser, at de mange aktiviteter opfylder dennes behov for nærvær, fællesskab og inspirerende oplevelser, og borgeren tilføjer, at en nylig udflugt med overnatning i sommerhus og hjælp til et havbad var en stjernestund.

Plejecentret har ansat medarbejdere i flexjob, som har funktioner på forskellige områder, fx inden for service, i køkkenet og på rengøringsområdet, og desuden hjælper de til om formiddagen i køkken-alrummene, mens medarbejderne er optagede af plejeopgaver.

Medarbejderne oplyser, at en medarbejder er tildelt timer til at planlægge og afholde aktiviteter for borgerne i samarbejde med plejecentrets store frivillige vennekreds, som også hjælper til ved større arrangementer, som fx næste uges store sommerfest med over 200 tilmeldte. En månedlig aktivitetsliste udarbejdes og hænges op i afdelingerne, den indbefatter fx køretur i golfvogn, udflugt i plejecentrets bus med naturvejleder, gå- og cykelture, wellness, stolegymnastik og herreklub. Plejecentrets motionsrum indbyder til en tur på motionscykel, og det benyttes i øvrigt af fysioterapeuter, som træner med borgerne. Medarbejderne italesætter deres bevågenhed på de borgere, som ikke tåler eller ønsker deltagelse i større forsamlinger eller aktiviteter. Disse borgere tilbydes en-til-en samvær eller aktiviteter i små grupper.

Borgerne er meget tilfredse med maden og måltiderne, og de oplever medindflydelse på menuvalg, og de fremhæver, at medarbejderne altid kan tilbyde alternativer, fx hvis der er en ret, borgerne ikke har lyst til.

Medarbejderne oplyser, at de fleste borgere foretrækker at deltage i fællesspisningen i de enkelte afdelinger, hvor medarbejderne sørger for en hensigtsmæssig pædagogisk ramme med ro og et hyggeligt miljø, hvor bordplanen understøtter individuelle hensyn. Maden tilberedes på stedet, og borgernes individuelle ernæringsbehov tilgodeses og følges løbende op. Medarbejderne oplever et konstruktivt samarbejde med køkkenmedarbejderne, som de roser for deres hurtige respons på anmodning om særkost.

Borgerne tilkendegiver, at de altid mødes af imødekommende og meget omsorgsfulde medarbejdere, som tiltaler dem på en respektfuld og anerkendende måde. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan en nærværende og lyttende tilgang benyttes i samspillet med borgerne.

Tilsynet observerer, at medarbejdere og borgere i alle fire afdelinger hygger sig sammen i køkken-alrummene i forbindelse med forberedelse og borddækning til frokostmåltidet. Borgerne sidder bænket ved borde, og medarbejderne interagerer med borgerne, såvel gruppevis som via en-til-en kontakt.

### 2.3.4 Kompetencer og udvikling

Score: 5

**Vurdering:**

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

Ledelsen vurderer, at der er balance og sammenhæng mellem målgruppens behov og medarbejdernes kompetencer. Medarbejderne er for fleres vedkommende kendetegnet ved høj anciennitet og stor erfaring. Ledelsens målrettede indsats ift. løbende kompetenceudvikling af nye medarbejdere, bl.a. inden for demens, betyder, at alle medarbejdere tilmeldes demenskursus 1, 2 og 3, og ledelsen har desuden fokus på medarbejdernes trivsel samt implementering af strukturerede arbejdsgange, som medvirker til at sikre det ønskede faglige niveau. Sygeplejerskerne har ansvaret for løbende undervisning i relevante emner, og de følger dagligt op på ændringer hos borgerne sammen med medarbejderne, og de deltager i teammøder og borgergennemgang, som afholdes fast. Sygeplejerskerne beskriver samarbejdet med de to tilknyttede lægehuse som velfungerende og fagligt givende.

Medarbejderne oplever at være godt fagligt rustede til kerneopgaven hos borgerne. Samarbejdet med sygeplejerskerne er ifølge medarbejderne trygt og veletableret, og det skaber de ønskede rammer for faglig sparring og vidensdeling. Eksterne samarbejdspartnere inddrages ad hoc. Kompetenceudvikling inden for "Tidlig opsporing" har ligeledes medvirket til, at medarbejderne føler sig sikre i at vurdere og handle på afvigelser ved borgerne. Det interne samarbejde i afdelingerne beskriver medarbejderne som trygt og med plads til faglige refleksioner af både positive og udfordrende oplevelser.

Nye kolleger, elever og afløsere modtager grundig introduktion til borgerne og opgaverne under følgeskab, og alle medarbejdere er kompetenceafklarede, og de oplæres grundigt til delegerede opgaver. Plejecentret benytter et korps af kendte og faste afløsere, hvoraf flere er faglærte eller studerende inden for sundhedsfaglige uddannelser, og afløsere gennemgår alle struktureret oplæring. Alle faste medarbejdere tilbydes årlig MUS eller TUS.

Medarbejderne vurderer at have gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, og de værdsætter en lydhør, nærværende og synlig ledelse, som ifølge medarbejderne er kendetegnet ved rummelighed og empati, og som støtter op om deres udviklingsbehov.

### 2.3.5 Fysiske rammer

Score: 5

**Vurdering:**

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

Borgerne tilkendegiver stor glæde ved deres boliger, hvor de fleste har udsigt til blomsterbede, grønne områder og fjorden, og hvor terrasser og stier indbyder til små ture i nærmiljøet. Indkøbsmuligheder er desuden nærliggende, og den lokale fødevarerforretning er et yndet udflugtsmål for flere borgere. De fysiske rammer i afdelingerne er lyse og velindrettede, og de imødekommer borgernes behov for fællesskab i kraft af køkkenalrum med flere bordopstillinger og med mulighed for delvis afskærmning.

Ledelsen oplyser, at borgere og pårørende hyppigt fortæller om deres store tilfredshed med de lyse og indbydende fysiske rammer og de nybyggede lokaler. Ledelsen har dog vedvarende opmærksomhed på at skabe de bedste rammer for borgernes hverdagsliv, og de arbejder sammen med medarbejderne og bruger-pårørenderådet med nye kreative idéer til at skabe mere hjemlighed i afdelingerne.

Tilsynet oplyses om, at en mindre vandskade i et af afdelingskøkkenerne aktuelt har gjort det nødvendigt at inddrage en tom bolig til midlertidig spisestue. Leder tilføjer, at den kedelige situation er vendt til en succesoplevelse, idet borgere og medarbejdere ved fælles hjælp og stor kreativitet har valgt at indrette boligen som et sommerhuskøkken med terrasse ud til fjorden, mens skaderne udbedres.

Medarbejderne oplyser, at de ikke har deciderede personalerum i hver afdeling, men at de kan trække sig til forskellige kontorer i huset ved behov. Fordelen herved er bl.a., at medarbejderne dermed er sammen med borgerne hele dagen igennem til gavn for fællesskabet og det sociale miljø. Medarbejderne fortæller med begejstring om flere initiativer til ny indretning, som er opstået ifm. de afviklede studiebesøg på andre plejecentre i landet, herunder nævner medarbejderne et ønske om etablering af en sansesti.

### 2.3.6 Årets tema - Borgeroplevet kvalitet

Ingen score

Medarbejdernes daglige hjælp ydes ifølge borgerne med stort hensyn til deres individuelle ønsker og behov, og borgerne oplever at blive medinddraget i alle væsentlige beslutninger. En borger fremhæver især medarbejdernes professionelle og hurtige hjælp, som skaber tryghed, når borgeren får angstanfald. Borgerne oplever, at medarbejderne har en god omgangstone, udviser godt humør, og at de optræder respektfuldt. Flere borgere nyder, at medarbejderne anvender humor.

Medarbejderne tager individuelle hensyn i deres adfærd og kommunikation til borgerne, og de har især opmærksomhed på borgere med kognitiv svækkelse eller afasi, hvor fysisk guidning og kropssprog tilpasses borgernes tilstand og situation. De pårørende anses som en stor ressource, og de inviteres med til indflytningssamtalen i det omfang, borgerne ønsker det, samt til udvalgte arrangementer, fx koncerter og årstidsfester.

Medarbejderne oplever, at samarbejdet med de pårørende er velfungerende, og de har stor opmærksomhed på at møde de pårørende med smil og øjenkontakt og på at præsentere sig. Plejecentret arbejder systematisk med samarbejdet ved indflytninger, hvor nye borgere og eventuelle pårørende tilbydes indflytningssamtale med leder, centersygeplejerske og kontaktperson, hvor forventningsafstemning finder sted. Medarbejderne lægger vægt på at møde hver borger med ægte interesse for borgerens levede liv. De pårørende opfordres til, i samarbejde med borgeren, at nedskrive borgerens livshistorie, ønsker og vaner. Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan de udviser respekt for det enkelte menneskes integritet, og de understøtter borgernes selvværd og egenomsorg.

Der er fastlagte rammer for levering af kerneydelsen og opfølgning på samarbejdet med borgerne, og ledelsen vægter at være tilgængelige for medarbejdere, borgere og pårørende.

Tilsynet observerer, at medarbejderne anvender en anerkendende omgangstone og adfærd over for såvel borgere som kolleger. Derudover observeres det flere steder på fællesarealerne, at medarbejderne i mødet med borgerne hilser og optræder smilende og imødekommende samt interagerer med borgerne på borgernes præmisser.

## 2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### 2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 2.4.2 Anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger.



## 3. Vurderingsskema

I tilsynene i Sønderborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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

