



Tilsynsrapport Sønderborg Kommune

Job og Velfærd
Tandsbjerg Plejecenter

Uanmeldt tilsyn plejecentre
Oktober 2021

Forord

Dette er afrapporteringen af et kommunalt 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.

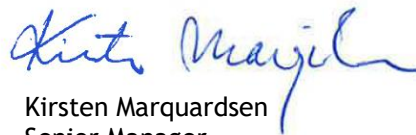
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



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: Tandsbjerg Plejecenter, Tandsbjerg 10, 6400 Sønderborg
Leder: Christiane Bro Simonsen
Antal boliger: 48
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 11. oktober 2021, kl. 12.45 - 16.30
Deltagere i interviews: • Leder • Daglig leder • Tre borgere • Fem medarbejdere
Tilsynet blev afrundet sammen med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Manager Lene Esmann, sygeplejerske, MKS Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet indledes med den ene daglige leder og centerleder, som tilkaldes og kommer til stede. Leder oplyser om en særdeles travl periode, hvor hun ud over sin ledelse af Tandsbjerg Plejecenter i seks måneder har været konstitueret leder på Hørup Plejecenter. I april i år fratrådte den ene daglige leder sin stilling efter få måneders ansættelse, men leder oplyser, at det lykkedes at genbesætte stillingen i juli måned. Perioden med begrænset ledelseskapacitet har desuden været udfordret af rekrutteringsproblemer, hvilket har medført en særdeles hektisk sommer. Derudover oplever leder, at medarbejderne er pressede i forhold til de mange elever, som plejecentret aktuelt modtager. Værdighedspolitikken har været drøftet på LMU, hvor det på et efterfølgende personalemøde blev besluttet, at for at sikre, at <i>"livet leves hele livet"</i> arbejdes der målrettet for, at borgerne bl.a. oplever et værdigt liv med gode måltider, en hjemlig indretning og meningsfulde aktiviteter. Medarbejderne skal desuden deltage i et forløb omhandlende personcentreret omsorg, hvilket flugter med den planlagte indsats vedrørende værdighedspolitikken. Ledelsen oplyser, at dokumentationen fortsat udgør en udfordring for medarbejderne, hvilket forsøges imødekommet ved kommende brush-up kurser i FSIII. Der er to vakante social- og sundhedshjælperstillinger i aftenvagte. Langtidsfraværet har først på året været højt på grund af flere medarbejders fysiske skavanker. Det er nu for nedadgående, og korttidsfraværet beskrives af leder som lavt.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Sidste års anbefaling vedrørende helbredsoplysninger er fulgt op, hvilket bemærkes i borgernes generelle oplysninger.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Sønderborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Tandsbjerg 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 vurdering, at Tandsbjerg Plejecenters medarbejdere og ledelse, på trods af en meget travl og udfordrende periode med rekrutteringsvanskeligheder, ledelsesfravær og flere komplekse borgersager, arbejder på at skabe trivsel og tryghed for borgerne.

Tilsynet vurderer, at plejecentret delvist efterlever Sønderborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en svingende borgeroplevet og faglig kvalitet.

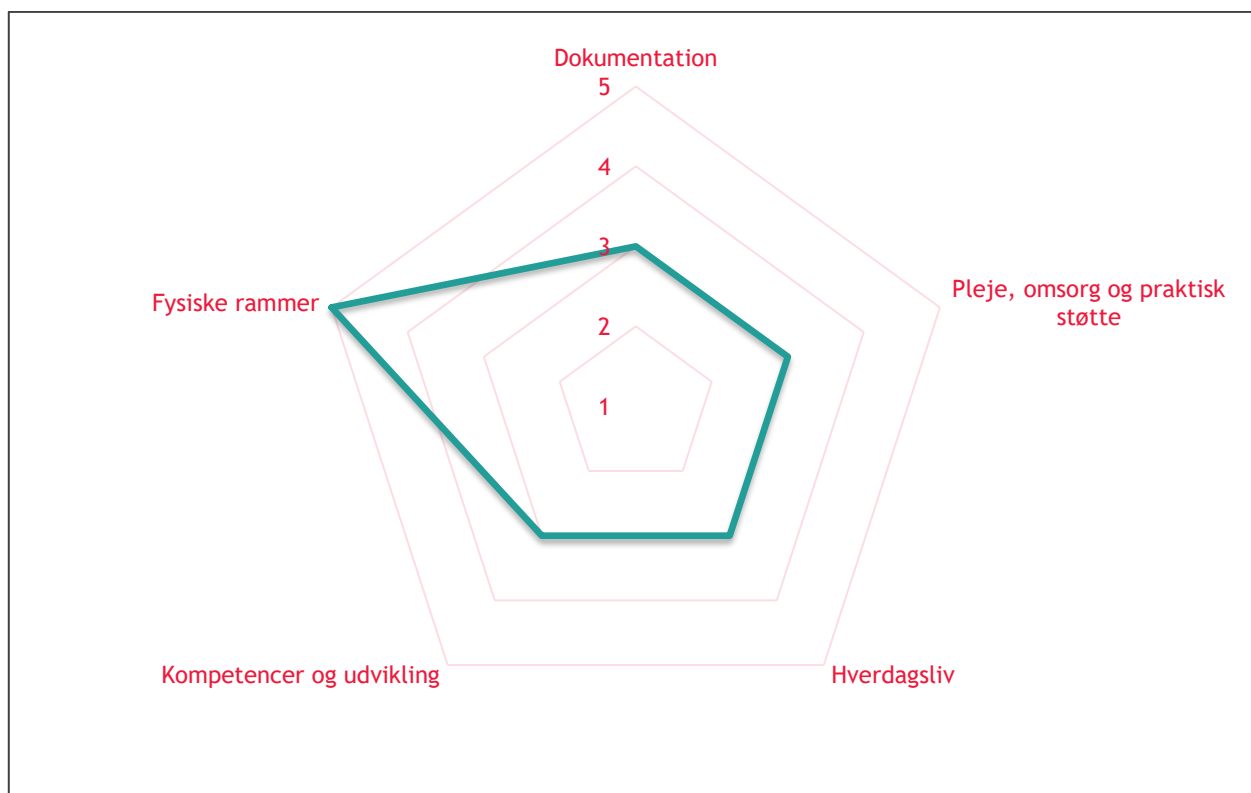
Det er samtidig tilsynets vurdering, at det vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at opkvalificere dokumentationen og fagligheden, at genskabe et hverdagsliv på borgernes præmisser og at sikre, at den rehabiliterende tilgang omsættes i daglig praksis.

Både ledelsen og medarbejderne lægger stor vægt på, at borgerne og de pårørende mødes med en respektfuld og værdig tilgang.

2.2 SCORE

For hvert overordnede 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	Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.
Score: 3	Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med en daglig leder og den ene centersygeplejerske. Centersygeplejersken redegør for, hvordan plejecentrets to sygeplejersker har ansvaret for den sundhedsfaglige dokumentation, og at øvrige medarbejdere opretter og opdaterer henholdsvis faglige mål og døgnrytmeplaner. Den daglige leder oplyser, at det på trods af en målrettet indsats med at understøtte og understøtte medarbejderne fortsat er svært for flere medarbejdere at dokumentere. Medarbejderne tilkendegiver, at de ikke altid får dokumenteret væsentlige observationer pga. travlhed. Dokumentationen fremstår delvist opdateret, men mangler opfølgning på igangsatte tiltag og afslutning af faglige mål. Eksempelvis er der ikke fulgt op på en borgers vejning, der mangler oprettelse af en borgers mål vedrørende medicinering og pædagogiske tiltag ifm. forværring i borgers demens. Et uaktuelt fagligt mål vedrørende smerter mangler afslutning. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende i døgnrytmeplanen for to borgere, men for en dement borger mangler der beskrivelse af, hvordan den faglige tilgang tilpasses borgerens kognitive udfordringer. De generelle oplysninger ses overordnet mangelfuldt udfyldt. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 3	Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager generelt pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker overordnet tilfredshed med de ydelser, de modtager, og de beskriver de fleste medarbejdere som søde og imødekommende. En borger efterlyser opfølgning på, hvornår det ønskede lægebesøg finder sted. Dette er efterfølgende videregivet til leder, som vil følge op. Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg. Dette gøres fx ved drøftelser om morgenen i de respektive afdelinger, hvor opgaver hos borgerne fordeles efter kompleksitet og kompetencer. Der afholdes daglige triageringsmøder sammen med centersygeplejerskerne. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan pleje og omsorg forsøges tilpasset den enkelte borgers behov, men de oplever indimellem, at travlhed udfordrer kvaliteten og kontinuiteten. Medarbejderne oplever endvidere, at det kræver mange ressourcer at oplære og vejlede de mange elever. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de bestræber sig på at arbejde rehabiliterende ved at inddrage borgernes ressourcer og motivere dem til hjælp til selvhjælp. Travlhed og begrænset overskud efter den hektiske sommer er ifølge medarbejderne en medvirkende årsag til, at borgernes ressourcer ikke altid inddrages optimalt. Medarbejderne er opmærksomme på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, og de kan redegøre for, hvordan de fx imødekommer borgernes behov for målrettede ernæringsindsatser og forebyggelse af tryksår. Tilsynet observerer en dement borger, som adskillige gange kommer gående på gangen med benklæder, der glider ned. Borgeren er motorisk urolig og kontaktsøgende. Borgeren hjælpes flere gange af en medarbejder, men borgeren bliver hurtigt urolig igen. Observationen er drøftet med medarbejderen, som kun i begrænset omfang kender til borgerens tilstand og årsagen til dennes urolige adfærd, og hvilke tiltag der er afprøvet. Dette er efterfølgende videregivet til leder, som vil følge op. Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte lejligheder og på fællesarealerne.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 3	Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever i varierende grad at have mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne oplyses om de mange forskellige aktiviteter, men de tilkendegiver utilfredshed med, at aktiviteterne ofte aflyses, eller at medarbejderne ikke er klar på de aftalte tidspunkter. To borgere udtrykker, at de indimellem føler sig meget ensomme, og de oplever desuden, at medarbejderne virker triste. Medarbejderne beskriver, hvordan de dagligt forsøger at inddrage og lytte til borgernes behov, hvilket gælder både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter. Stjernestunder er ifølge medarbejderne, når der er tid til én-til-én kontakt, sang og at spille spil sammen med borgerne. Der er ca. 11 frivillige tilknyttet plejecentret, som arrangerer og deltager i fester og ture ud af huset. To medarbejdere i flexjob arbejder i eftermiddags- og aften timerne, og de forestår aktiviteter på tværs af plejecentret. Maden vurderes af borgerne som tilfredsstillende, fraset at den varme mad ikke er tilstrækkelig varm efter overgangen til fadservering. Medarbejderne tilkendegiver, at det er udfordrende, at maden igen serveres fra fade, da flere borgere ikke har de fornødne ressourcer til at betjene sig selv. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de tilgodeser borgernes individuelle behov og ønsker, fx i forbindelse med skærmning eller ernæringsmæssige indsatser.

	Medarbejderne er opmærksomme på at anvende en respektfuld og anerkendende omgangstone over for borgerne og på at opbygge tillidsfulde relationer til borgerne. Tilsynet bemærker positivt, at en medarbejder sender en SMS til en pårørende, da medarbejderen har observeret, at en borger reagerer positivt på en bestemt musikart, som medarbejderen ønsker, de pårørendes hjælp til at anskaffe.
Tema 4: Kompetencer og udvikling Score: 3	Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Leder vurderer, at medarbejderne overordnet har de relevante faglige kompetencer til at levere kerneydelsen. Samtidig vurderer leder, at der er behov for at styrke medarbejdernes faglige udvikling og viden om pædagogiske tilgange, bl.a. med undervisning inden for personcentreret omsorg. Medarbejderne oplever selv at være godt rustet til opgaverne, og de redegør for et godt internt samarbejde i de respektive afdelinger. Både medarbejderne og centersygeplejersken tilkendegiver dog, at deres samarbejde ikke altid fungerer optimalt, hvorfor faglige drøftelser indimellem udebliver. Centersygeplejersken oplever travlhed og begrænsede muligheder for undervisning og opfølgning. Medarbejderne oplyser, at der afholdes MUS, og at de oplever en lydhør ledelse, som imødekommer deres behov for kompetenceudvikling. Tilsynet bemærker, at medarbejderne i drøftelsen af borgerne ikke benytter et fagligt sprog, og de har svært ved at reflektere over eller redegøre for faglige metoder og tilgange i samarbejdet omkring borgere med demens.
Tema 5: Fysiske rammer Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder oplyser, at de fire afdelinger er meget forskelligt opbygget. I to afdelinger har borgerne direkte adgang til fællesrummet, og i de to øvrige afdelinger fordeles lejlighederne sig på lange gange med stor variation i afstand til fællesrummet. Leder informerer visitationen om ledige lejligheds beliggenhed, så visitationen kan matche nye borgere med de fysiske rammer. Leder tilkendegiver, at de lange gange kan være udfordrende for enkelte borgere og pårørende, da medarbejdernes tilstedeværelse kan fremstå begrænset, hvis de fx opholder sig i fællesrummet eller i andre lejligheder. Dette er et vilkår, medarbejderne er opmærksomme på. Tilsynet bemærker et roligt og hyggeligt miljø i fællesrummene, hvor borgerne og medarbejderne ser fjernsyn, hyggesnakker eller sidder og hviler. Gangene ses af folk, kun afbrudt af enkelte borgers vej tilbage til egen lejlighed.
Årets tema 5: Værdighed Ingen score	Leder oplyser, at der ikke har været klager eller bekymringshenvendelser ud over en tidligere elevs evaluering, som der er handlet på. Leder prioriterer et tæt pårørendesamarbejde, og hvis fx en pårørende har behov for flere møder, ud over den årlige opfølgning, er leder til rådighed. Aktuelt benytter én familie tilbuddet om løbende opfølgningsmøder. Flere borgere henvender sig selv til ledelsen, hvis de har spørgsmål eller en undren, hvorefter ledelsen følger op sammen med medarbejderne. Ledelsen prioriterer at være tilgængelige og støttende. Bruger-pårørenderådet beskrives af leder som velfungerende på trods af få deltagere. I foråret 2022 er der valg til nyt bruger- pårørenderåd. Medarbejderne forsøger at imødekomme den enkelte borgers ønsker og vaner, som medinddrages i tilrettelæggelsen af pleje og hverdagsliv. Magtanvendelsesregler kendes og efterleves af medarbejderne, som tilkendegiver, at andre løsninger altid afprøves først. Der har ifølge medarbejderne ikke været benyttet magtanvendelse i lang tid.

	Brud på god omgangstone eller uprofessionel adfærd adresseres ifølge medarbejderne til den pågældende og til ledelsen, afhængigt af alvor og kontekst. Tilsynet observerer i alle fire afdelinger, at medarbejderne taler respektfuldt og anerkendende til borgerne. Tilsynet bemærker dog, at medarbejderne udviser manglende overskud i omtalen af borgerne, hvilket de også selv erkender. De tilkendegiver, at den travle sommerperiode stadig sidder i dem på trods af, at rammer og vilkår er blevet bedre hen over efteråret.
--	--

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer hensigtsmæssige rammer, der understøtter medarbejdernes forståelse af, og ensartede anvendelse af, omsorgssystemet. 2. Tilsynet anbefaler medarbejderne, at faglige mål, indsatser og kontroller konsekvent følges op og dokumenteres. 3. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner udfoldes med beskrivelse af pædagogiske tilgange til borgerne, og at generelle oplysninger udfyldes for samtlige borgere. 4. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne et skærpet fokus på, at rehabilitering inddrages i levering af kerneydelsen. 5. Tilsynet anbefaler, at leder sammen med centersygeplejerskerne følger op på en konkret borgers pleje- og omsorgsbehov. 6. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne at sikre, at faste aktiviteter, som medarbejderne står for, afholdes som planlagt. Samtidig anbefaler tilsynet, at ledelsen følger op på to borgers oplevelse af ensomhed. 7. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne at følge op på borgernes oplevelse af kold mad og evaluere fadservering. 8. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet opmærksomhed på at understøtte centersygeplejerskernes og medarbejdernes samarbejde. 9. Tilsynet anbefaler, at ledelsen udarbejder et samlet overblik over medarbejdernes individuelle og samlede kompetenceudviklingsbehov i forhold til demens.

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 borgere - 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.