



# Tilsynsrapport Tønder Kommune

Pleje og Omsorg  
Plejecenter Lindevang

Uanmeldt kommunalt tilsyn  
November 2022

## Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt 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.

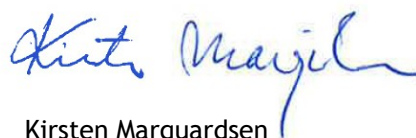
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)  
Projektansvarlig

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



# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Plejecenter Lindevang, Dravedvej 2b, 6240 Løgumkloster
Leder: Marianne Giebner
Antal boliger: 50
Dato for tilsynsbesøg: Den 21. november 2022, kl. 09.15 - 13.45
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interviews med: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• To gruppeledere</li><li>• Tre beboere</li><li>• Tre medarbejdere</li></ul> Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser om to pressede måneder med COVID-19, som ramte plejecentret hårdt i vinter. I indeværende år har der været en stor udskiftning blandt beboerne, og det seneste halve år er kendetegnet ved en del korte og komplekse beboerforløb, herunder terminalforløb, som har betydet, at ledelsen har haft stor bevågenhed på at sikre de rette kompetencer i huset og på at understøtte kvaliteten i kerneydelsen samt sikre et godt tværfagligt samarbejde om borgerne. Siden sidste tilsyn er endnu en gruppeleder blevet ansat, så huset nu har to gruppeledere, og den senest ansatte gruppeleder er uddannet sygeplejerske, som bringer stor erfaring med sig fra ældrepsykiatri og demensområdet.</p> <p>Leder oplyser, at der desuden er arbejdet på at øge medarbejdertrivlsen og kommunikationen på plejecentret, bl.a. med hjælp fra kommunens trivselskonsulent, som står til rådighed og tilbyder samtaler med de medarbejdere, der måtte ønske dette.</p> <p>Rekrutteringsudfordringer gør sig fortsat gældende i kommunen, og leder har derfor en stor gruppe ufaglærte afløsere ansat til dækning af vakante stillinger, hvoraf flere i sommer har gennemgået 14 dages introduktionskursus. En del af de ufaglærte medarbejdere er allerede i gang med en sundhedsfaglig uddannelse, og andre venter fx på at blive optagede på SOSO-uddannelsen. Nogle af de ufaglærte medarbejdere er ansat på timebasis, og andre i længerevarende vikariater, og leder oplyser, at de fleste er velintegrerede i afdelingerne, og de fungerer godt i følgeskab med de faglærte medarbejdere efter oplæring.</p> <p>Sygefraværet ligger aktuelt højt pga. fire langtidssygemeldinger, men korttidssygefraværet er lavt, og der er stabilt fremmøde. Størsteparten af medarbejderne arbejder i blandede vagter, og de har ifølge ledelsen været fleksible og hjælpsomme ift. vagtplanlægning i pressede perioder.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

### Opfølgning

Ledelsen oplyser, at der er arbejdet ihærdigt på at understøtte og udvikle medarbejdernes dokumentationspraksis med hjælp fra værdighedssygeplejerske og husets superbrugere med særligt fokus på at sikre velbeskrevne døgnrytmeplaner samt opfølgning på de faglige indsatser.

## 1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent udfylder og opdaterer feltet Generelle oplysninger hos samtlige beboere, herunder punkterne motivation, mestring og ressourcer.
2. Tilsynet anbefaler, at funktionsevne- og helbredstilstande opdateres og udfyldes, svarende til beboernes aktuelle helhedssituation.

# 2. UANMELDT KOMMUNALT TILSYN

## 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Tønder Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Lindevang Plejecenter. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

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

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Lindevang Plejecenter, trods de aktuelle rekrutteringsudfordringer, er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som sammen medvirker til trivsel og tryghed for beboerne. Der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på at sikre beboerne et alsidigt hverdagsliv med aktivitetstilbud, som tager afsæt i målgruppens differentierede behov, og som tilrettelægges på beboernes præmisser.

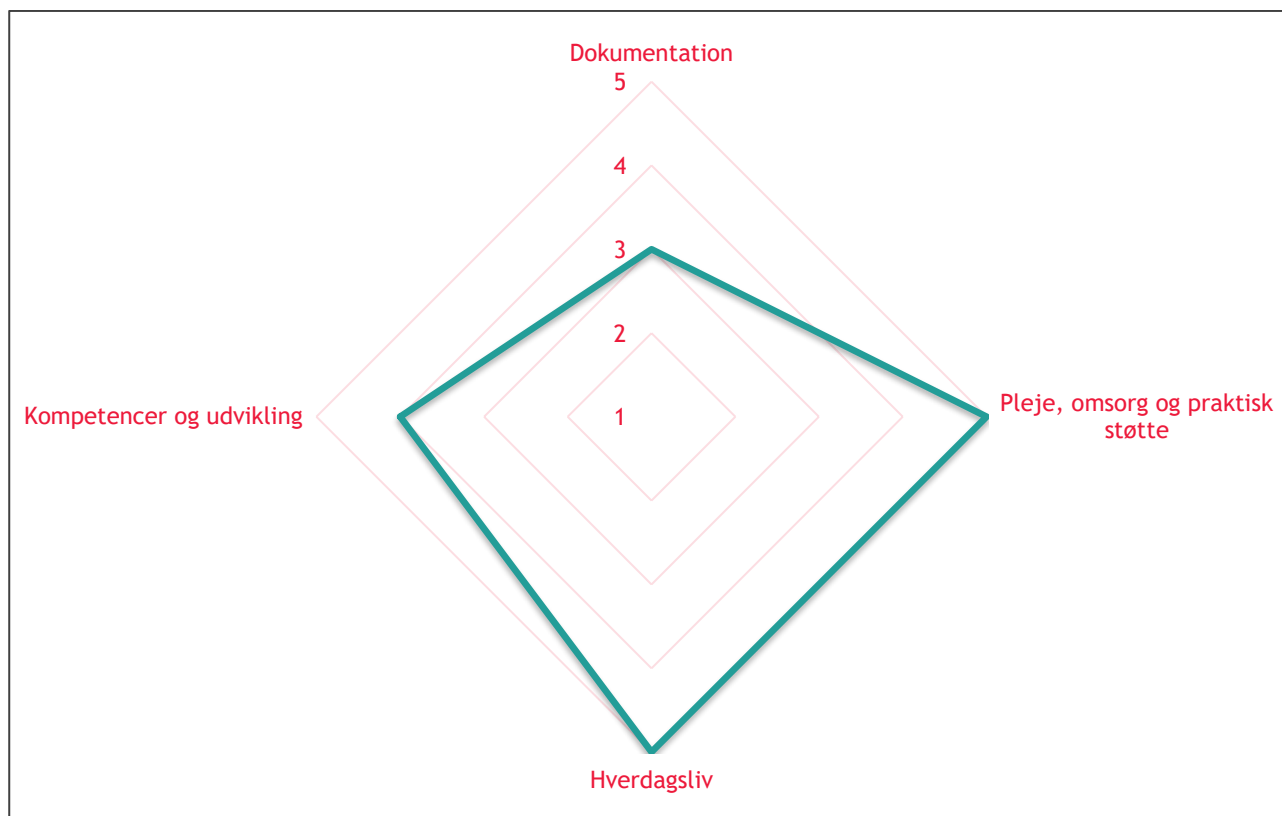
Tilsynet vurderer desuden, at plejecentret lever op til Tønder Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Kerneydelsen leveres med en god beboeroplevelse kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan rehabilitering indgår i daglig praksis.

Tilsynet har igen i år givet anledning til anbefalinger relateret til mangler på dokumentationsområdet, som tilsynet vurderer, også fortsat vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at udbedre i samarbejde med superbrugere i Nexus.

## 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: 3	Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Dokumentation er gennemgået sammen med de to gruppeledere, hvoraf den ene er superbruger. Plejecentret arbejder med dokumentationen ud fra en klar ansvarsfordeling, hvor beboernes kontaktpersoner opdaterer døgnrytmeplaner, men alle medarbejdere er medansvarlige for den daglige vedligeholdelse og opfølgning. Journalerne opdateres ved ændringer i beboernes tilstand, og social- og sundhedsassistenter har ansvaret for at opdatere helbredstilstande. Medarbejderne arbejder med ydelser i beboernes kalendere, opgavefunktioner samt observationsnotater. Superbruger afsætter tid til målrettet sidemandoplæring efter behov.

	<p>Alle tre journaler indeholder fyldestgørende beskrivelser af beboernes behov for pleje, omsorg og støtte over hele døgnet. Generelle oplysninger er for to beboere mangelfuldt beskrevet, eller de mangler opdatering efter indflytning på plejecentret, og de er slet ikke udfyldt for en tredje beboer. Funktionsevne- og helbredstilstande er udfyldt i varierende grad for to beboere, men helbredstilstande savner generel opdatering hos en tredje beboer efter dennes rygoperation ugen før. Relevante handleanvisninger er oprettede for alle beboerne, og de ses helt overvejende opdaterede.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et i professionelt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Beboerne oplever, at de ydes stor omsorg og hjælpsomhed fra både faste medarbejdere og afløsere. En beboer fremhæver medarbejdernes opmærksomhed på, og forståelse for, hendes meget svingende funktionsniveau og overskud, og en anden beboer beskriver alle medarbejderne som dygtige og hjælpsomme.</p> <p>Plejecentret skaber kontinuitet, der sikrer beboerne den nødvendige pleje og omsorg ved kontaktpersonordning og ved overlap mellem vagterne, hvor mundtlig overlevering af de vigtigste oplysninger finder sted. Ledelsen mødes kort med alle medarbejdere kl. 7 og kl. 15, og ledelsen er med til at koordinere kerneydelsen ud fra ressourcer, plejetyngde og opgavekompleksitet.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvordan beboerne sikres den rette pleje og støtte og for handlinger ved forandringer i beboernes tilstand, svarende til eget kompetenceniveau. Derudover beskriver medarbejderne, at morgenmødets rapport fra nattevagten og observationsnotater og opdaterede døgnrytmeplaner medvirker til, at de føler sig godt klædt på til at varetage hjælpen til beboerne. Medarbejderne arbejder med primær tilknytning til enkelte afdelinger, hvor de har et godt kendskab til samtlige beboere, og dermed kan tilpasse pleje og støtte til den enkelte beboers vaner og behov, og hvor beboernes ønsker til døgnrytme respekteres. Der afholdes ugentlig triage med sygeplejerske og ledelse, hvor tværfaglige samarbejdspartnere, fx demenskoordinator, deltager ad hoc.</p> <p>Rehabilitering er ifølge medarbejderne en integreret del af kerneydelsen, og de redegør med eksempler på, hvordan de arbejder på at motivere beboerne med udgangspunkt i deres ressourcer. Sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx i relation til beboernes ernæringstilstand, smerter eller mobilitet, evalueres bl.a. på team- og gruppemøder, og de følges løbende sammen med værdighedssygeplejersken og på de daglige timeout-møder om formiddagen, hvor medarbejderne mødes med ledelsen til en kort status.</p> <p>Der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i beboernes boliger samt vedrørende hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Beboerne oplever et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, de er meget tilfredse med udbuddet af aktiviteter, og de oplever at blive hørt og respekteret i forhold til deres ønsker og behov i den forbindelse. En beboer oplyser om sit begrænsede behov for underholdning og aktiviteter i større sammenhænge, og beboeren anerkender medarbejderne for i stedet at tilgodese beboeren ved små besøg i dennes bolig til en lille snak, når der er tid hertil.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan beboerne sikres et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter, døgnrytme og hverdagsliv. De lægger vægt på en omgangstone præget af imødekommenhed og respekt for beboernes personlige livsstil og sproglige jargon.</p>

	<p>Aktiviteter tilrettelægges dels af en aktivitetsmedarbejder i flexjob, og dels af plejecentrets vennekreds, som også hjælper til ved større arrangementer og årstidsfester. Desuden kommer frivillige fast i husene og spiller og arrangerer fx dans for beboerne, og fire unge fritidsjobbere kommer i eftermiddagstimerne og spreder glæde ved at hygge om beboerne med kortspil eller tilbyde gåture. Plejecentrets bus benyttes til at køre beboerne på små udflugter, og medarbejderne prioriterer at tilbyde beboerne gå- og cykelture, når de har en ledig stund. Beboerne oplever, at der er en god og imødekommende omgangstone på plejecentret, hvor der også er plads til humor og en sund latter.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at deres kommunikation til beboerne er individuelt tilpasset, svarende til den enkelte beboers jargon, vaner og dagsform.</p> <p>To beboere er overvejende tilfredse med madens og måltidernes kvalitet, og de føler sig imødekommet af medarbejderne med alternative måltider, hvis der er noget, de ikke bryder sig om. En tredje beboer, som har meget nedsat appetit, beklager sig lidt over manglende variation og ”alt for meget farsmad, der smager af det samme og ser ens ud”. Dette er drøftet med medarbejderne, som oplyser om, at diætisten allerede er medinddraget, og som har iværksat en særlig kostplan i forsøg på at imødekomme beboerens særlige behov.</p> <p>Medarbejderne redegør for faglige overvejelser, både i forbindelse med anretning og æstetik i relation til servering, men også vedrørende deres faglige observationer under måltidet ift. beboernes appetit, adfærd og samspil eller evt. synkebesvær. Medarbejderne har relevante faglige overvejelser om rammerne for måltiderne, som bl.a. understøttes med nærvær, ro og dialog i det omfang, beboerne har behov for. Fem medarbejdere i flexjob hygger desuden om beboerne i afdelingerne i formiddagstimerne på fællesarealer og ifm. morgenmåltidet.</p> <p>Tilsynet observerer en god stemning og atmosfære i afdelingerne, hvor flere beboere er samlet i de fælles spisestuer.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at de faste medarbejdere har relevante faglige og personlige kompetencer, men at der på baggrund af den stigende borgerkompleksitet er ønske om at rekruttere flere social- og sundhedsassistenter, specielt til aftenvagten, så nogle af de ufaglærte medarbejdere langsomt kan udfases. Akutuddannelsen, som blev forsinket af COVID-19, er stadig i gang, og den udrulles til alle faglærte.</p> <p>Leder redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring, bl.a. ved at nye medarbejdere og afløsere gennemgår et fast introduktionsprogram og tilknyttes faglærte medarbejdere med flere følgedage, indtil gensidig tryghed er opnået. Leder prioriterer løbende kompetenceudvikling, og leder oplyser i den forbindelse, at relevante samarbejdspartnere involveres ved behov, fx i komplekse borgerforløb, hvor kommunens demenskoordinator eller det palliative team understøtter medarbejderne.</p> <p>Fra 1. januar er der indgået aftale om genopstart af plejehjemslæge-ordning, hvor lægen kommer hver 14. dag og går stuegang hos udvalgte beboere.</p> <p>Medarbejderne føler sig generelt godt rustede til opgaverne, og de har mulighed for løbende faglig sparring med hjemmesygeplejen og terapeuter, som kommer fast i huset, og medarbejderne kender hinandens kompetencer godt. Samarbejdet med værdighedssygeplejerskerne, samt den generelle trivsel i huset, er ifølge ledelse og medarbejdere væsentligt forbedret det seneste år, og værdighedssygeplejerskerne er blevet mere opmærksomme på at uddelegere relevante SUL-ydelser til social- og sundhedsassistenterne.</p>

	<p>En social- og sundhedsassistent anerkender de ufaglærtes ansvarlighed og omhu, som hun oplever kommer til udtryk ved, at de altid spørger de faglærte til råds, hvis de er i tvivl om opgaverne, og desuden er de omhyggelige med at rapportere observerede ændringer hos borgerne på den daglige timeout.</p> <p>Medarbejderne har fokus på at forebygge sladder og forråelse, bl.a. ved tryghed til at give og modtage kollegial feedback, ligesom tillid i samarbejdet skaber plads til at sige til og fra over for en opgave, og til at medinddrage ledelsen ved behov.</p> <p>I den samlede vurdering af temaet er det tillagt betydning, at plejecentret aktuelt har et kompetencetab som følge af langtidssygdom blandt social- og sundhedsassistenter, kombineret med rekrutteringsudfordringer.</p>
<p>Årets tema: Personcentreret omsorg</p>	<p>Ledelse og medarbejdere arbejder med de faglige tilgange i Personcentreret Omsorg i daglig praksis ved at møde beboerne i øjenhøjde og tilpasse adfærd, kropssprog og kommunikation individuelt. Tom Kitwoods "blomst" anvendes nogle gange som metode i forbindelse med beboergennemgang, hvor den hjælper medarbejderne til at se og forstå beboernes perspektiv og helhedssituation. Ifm. tidlig opsporing og på teammøder inddrages fx demensnøglepersoner.</p> <p>Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de inddrager beboernes dagsform og livshistorie i den daglige kerneydelse med dagligt fokus på, at beboerne oplever livskvalitet og et meningsfyldt hverdagsliv med tilbud om individuelle aktiviteter.</p> <p>Medarbejderne arbejder desuden med stor respekt for beboernes liv og selvbestemmelsesret, og de er opmærksomme på at anvende relevante pædagogiske tilgange, hvor medarbejdernes faglige skøn særligt bringes i spil i pleje og støtte til kognitivt svækkede beboere.</p>

## 2.4 VURDERINGSSKALA

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

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
<p><b>SCORE: 5</b></p>	<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 beboere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbage-meldingen og noteres som bemærkning i rapporten</li> </ul>
<p><b>SCORE: 4</b></p>	<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 beboerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>



<b>SCORE: 3</b>	<b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b> <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 beboerne</li><li>• En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li></ul>
<b>SCORE: 2</b>	<b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for beboernes 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 beboerne</li><li>• Få af elementerne 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>
<b>SCORE: 1</b>	<b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at kunne afhjælpes</li><li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af beboerne</li><li>• Der er fare for beboernes 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 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.