



Tilsynsrapport Tønder Kommune

Pleje og Omsorg
Plejecenter Toftegården

Uanmeldt kommunalt tilsyn
September 2021

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt kommunalt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbe-
søget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observatio-
ner 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 øje-
bliksbillede og skal derfor vurderes
ud fra dette.*



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Plejecenter Toftegården, Solvej 2, 6530 Toftlund
Leder: Malene Frank
Antal boliger: 51, hvoraf 10 er aflastningspladser
Dato for tilsynsbesøg: Den 6. september 2021, kl. 09.30 - 13.00
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interviews med • Leder • Tre beboere • Tre medarbejdere Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet indledes med leder, som tiltrådte i juni 2021 fra en stilling som teamleder på plejecentret. Der er desuden to teamledere, som deler ansvaret for plejecentrets fem afdelinger. Den ene teamleder tiltrådte for ca. tre uger siden, og teamleder er ifølge leder allerede kommet godt ind i arbejdet. Leder oplyser, at plejecentret fortsat er meget presset i forhold til at rekruttere kvalificerede faglærte medarbejdere. Pt. er der tre vakante stillinger, som leder arbejder målrettet på at få besat ved blandt andet at forsøge at fastholde dygtige elever efter endt uddannelse. For at få vagtplanen til at gå op, har leder hen over sommeren valgt at benytte ufaglærte medarbejdere og vikarer fra eksternt vikarbureau, ligesom flere medarbejdere er øget i tid. Leder tilkendegiver, at denne bemanning ikke er en holdbar løsning, og hun håber på, at de vakante stillinger genbesættes snarest. Den nuværende situation er tillige sårbar, da der ikke skal mange sygemeldinger eller opsigelser til, før kvaliteten af kerneopgaven vil blive påvirket. Leder bruger meget ledelsestid på at sikre, at de rette kompetencer er til stede, hvorfor ledelsen endnu ikke har nået at udarbejde en målrettet plan for øvrige udviklingstiltag. Personcentreret omsorg og den pædagogiske og anerkendende tilgang til beboerne er et område, som leder italesætter og drøfter sammen med medarbejderne på gruppemøder og i den daglige kontakt. Fraværet er ifølge leder faldende og ligger samlet set lavt.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at der kontinuerligt arbejdes på at optimere arbejdsgange for at sikre kvaliteten af dokumentationen.

1.3 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 og strukturer, der understøtter medarbejdernes roller og ansvarsfordeling i forhold til dokumentation. 2. Tilsynet anbefaler, at generelle oplysninger dokumenteres ved indflytning samt opdateres løbende. 3. Tilsynet anbefaler, at helbredstilstande og handleanvisninger opdateres og afsluttes, svarende til beboernes aktuelle tilstand. 4. Tilsynet anbefaler et skærpet ledelsesmæssigt fokus på at udvikle medarbejdernes faglige refleksioner og handlinger - fx ved at indføre triage eller andre faglige modeller og strukturer som en systematisk metode. 5. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet opmærksomhed på at udvikle medarbejdernes grundlæggende kompetencer, svarende til kompetenceniveau.

2. UANMELDT KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Tønder Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Plejecenter Toftegården. 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 Plejecenter Toftegården er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel og livskvalitet for beboerne. Der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på beboernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Tønder Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet på trods af udfordringer med at rekruttere faglærte medarbejdere. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan rehabilitering indgår i daglig praksis.

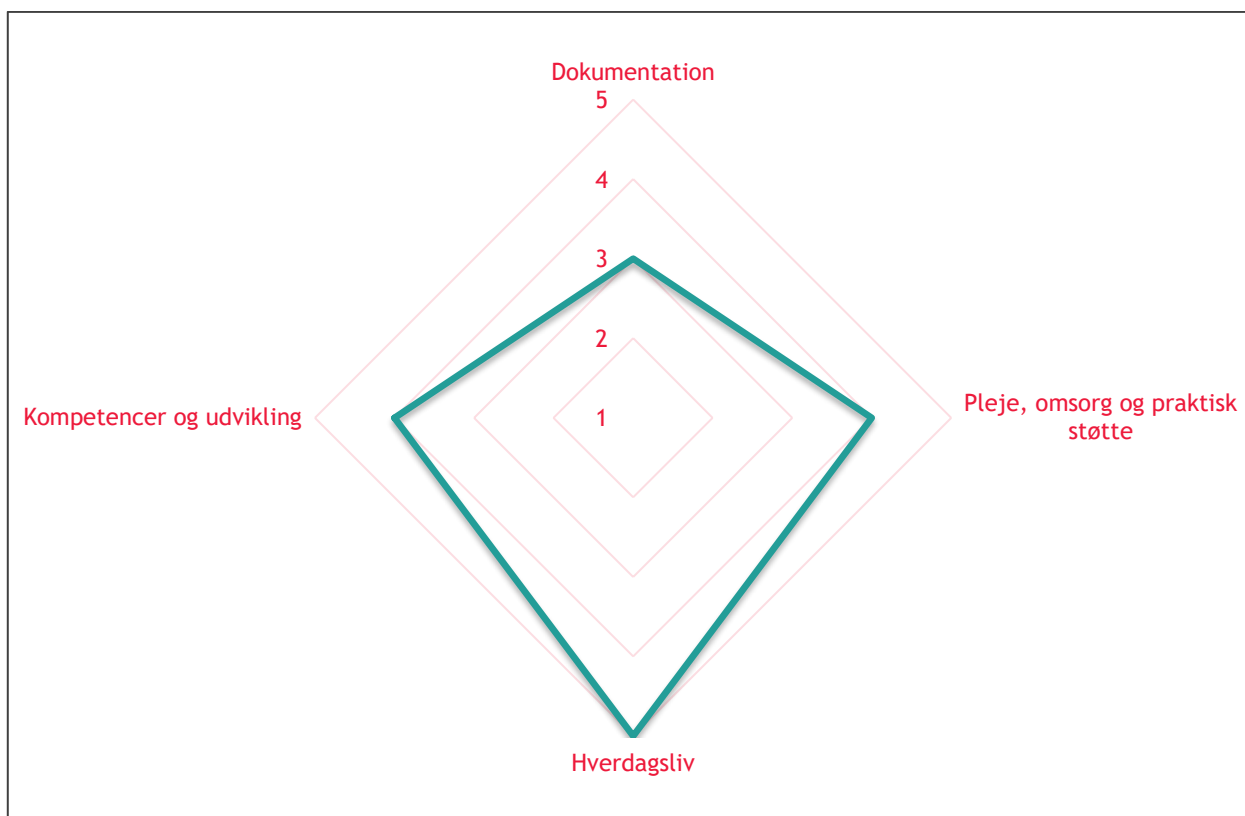
Det er samtidig tilsynets vurdering, at opkvalificering af dokumentationen fortsat er et område, som vil kræve en målrettet ledelsesmæssig opmærksomhed.

Ledelse og medarbejdere arbejder målrettet med at skabe et værdigt og meningsfuldt hverdagsliv for plejecentrets beboere

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 for tre beboere sammen med en teamleder. Teamleder oplyser, at dokumentationen er et kontinuerligt fokusområde, hvor nøgleperson i Nexus og social-og sundhedsassistenterne tager et stort ansvar for at oplære deres kolleger. Ledelsen bruger ligeledes en del tid på at understøtte medarbejderne i at dokumentere. En tjekliste er udarbejdet for at sikre, at kontaktpersoner hver anden måned opdaterer og følger op på beboernes dokumentation. Medarbejderne arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, men de tilkendegiver, at travlhed og usikkerhed omkring brugen af Nexus indimellem afholder dem fra at dokumentere. Ansvars- og rollefordelingen er ikke tydelig for alle medarbejdere. Dokumentationen fremstår delvist opdateret, men mangler overordnet sammenhæng til beboernes aktuelle helhedssituation. Døgnrhythmeplaner er beskrevet handlevejledende, og ses fyldestgørende udfyldt med beskrivelse af beboernes egen indsats, og hvordan deres ressourcer inddrages i den daglige pleje. Generelle oplysninger med beskrivelse af beboernes ressourcer, vaner og mestringsevne er udfyldt for én beboer.

	Funktionsevnetilstande er oprettet og opdateret, svarende til beboernes aktuelle situation i to tilfælde. Hos en beboer er tilstande ikke opdateret efter indflytning på plejecentret for flere måneder siden. Helbredstilstande ses overordnet mangelfuldt udfyldt og savner opdatering eller afslutning. Flere handleanvisninger er oprettet og opdateret, svarende til den planlagte ydelse. Dog mangler der hos to beboere afslutning af flere ikke-aktuelle handleanvisninger. Dokumentationen er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog.
Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Beboerne oplever at modtage pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov og ønsker. En beboer, som er flyttet ind for otte måneder siden, fortæller, at det er noget af det bedste, der er sket. Beboeren fortæller, at medarbejderne er meget dygtige og ansvarsfulde, når beboer har behov for hjælp til skift af stomi og kateterpleje, hvilket giver tryghed i dagligdagen. Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer beboerne den nødvendige pleje og omsorg, hvilket gøres ved overlap mellem vagterne, hvor medarbejderne kort drøfter aktuelle udfordringer eller ændringer ved en beboer. Derefter fordeler medarbejderne sig i et af de fem teams, hvorefter beboerne fordeles ud fra kompetencer, kontaktperson og under hensyntagen til, hvem der har den bedste relation til beboeren. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende ved at understøtte beboerne i at gøre mest muligt selv, så de bevarer deres funktionsniveau længst muligt. Samtidig er medarbejderne opmærksomme på, at støtte og hjælpe beboerne, så de ikke udtrættes unødigt. Sundhedsfremme og forebyggelse er ifølge medarbejderne en integreret del af den daglige pleje og omsorg, og medarbejderne kan redegøre for tiltag inden for ernæring, tryksår og beboernes psykiske tilstand. Medarbejderne tilkendegiver, at beboerne ikke triageres fast. En social- og sundhedsassistent oplever, at travlhed og få social- og sundhedsassistenter ofte - og især hen over sommeren - har været en udfordring i forhold til at sikre sammenhæng og opfølgning, ligesom der indimellem mangler tid til faglig refleksion og understøttelse af de øvrige medarbejdere. Medarbejderne oplever god støtte og opbakning fra ledelsen, og de tilkendegiver, at de altid kan regne med deres hjælp på travle dage. Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger og på fællesarealerne.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Beboerne oplever et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og de er tilfredse med udbuddet af aktiviteterne, som dækker over busture ud i det blå, en til en hygge, cykelture etc. Beboerne tilkendegiver, at de blive hørt, respekteret og anerkendt både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter. En beboer har fået kontaktpersonens hjælp til at få sine negle lakeret, og beboer fortæller med et smil, at det er mange år siden, hun sidst har prøvet det. Omgangstonen og medarbejdernes adfærd vurderes af beboerne som god og respektfuld, og en beboer fremhæver, at medarbejderne altid kommer med det samme, når nødkaldet benyttes. Medarbejderne redegør for, hvordan beboerne sikres et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med respekt for den enkelte beboers dagsform og ønsker.

	Medarbejderne fortæller, at aktiviteter ud af huset planlægges i samarbejde med beboerne, så turene tilgodeser deres behov, ligesom beboernes individuelle ønsker om fx at sove længe respekteres. Vennekredsen har genoptaget aktiviteter og afholder igen banko, forskellige fester mm. Medarbejderne lægger vægt på en omgangstone præget af imødekommenhed, anerkendelse og respekt for beboernes personlige livsstil og sproglige jargon, og der er tillid til, at uhensigtsmæssig adfærd italesættes imellem kolleger med henblik på læring. En medarbejder har en enkelt gang oplevet, at en kollegas kommunikation ikke var respektfuld over for en beboer, hvilket efterfølgende blev drøftet imellem de to. Beboerne beskriver maden som meget tilfredsstillende, og en beboer fremhæver hyggen omkring måltiderne med øvrige beboere og medarbejdere som et af dagens højdepunkter. Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne ved at sikre ro og nærvær og sikre, at maden ser indbydende ud. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan småt-spisende beboeres behov tilgodeses ved at servere små portioner, som de ernæringsmæssigt er dækket ind. Tilsynet observerer en rolig, respektfuld og meget omsorgsfuld omgangstone i kontakten mellem beboere og medarbejdere. Ved frokosten i det ene afsnit bemærker det af hygge med plads til små snakke og en beboers humoristiske bemærkninger.
Tema 4: Kompetencer Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Leder vurderer, at der er de relevante faglige kompetencer til stede, men leder tilkendegiver samtidig, at grundlaget er skrøbeligt på grund af udfordringerne med at få uddannede medarbejdere. Leder oplyser, at hun selv og de to teamledere er massivt til stede og understøtter medarbejderne for at sikre det faglige niveau. Medarbejderne oplever, at især det ene teams' medarbejdere er usikre over for selv grundlæggende opgaver, og derfor har brug for stor støtte fra social- og sundhedsassistenten. Tiden går så fra andre opgaver, og social og sundhedsassistenten tilkendegiver, at hendes overblik over beboerne derfor indimellem er udfordret. Mulighederne for faglig sparring opleves af medarbejderne som gode, både internt og med sygeplejersken, som kommer fast hver torsdag fra kl. 7-15. Derudover er der et godt samarbejde med forskellige lægehuse i nærområdet, og medarbejderne oplyser, at samarbejde med relevante tværfaglige samarbejdspartnere igangsættes ved behov. Fx har det ene afsnit pt. et tæt samarbejde med demenskonsulenten, hvor den personcentrerede tilgang drøftes. Ligeledes er der et tæt og meget lærerigt samarbejde med kontaktperson fra hjælpemiddelcentralen, som kommer en gang ugentligt. Der arbejdes med kompetenceafklaring og uddelegering, og alle nyansatte afløser og elever gennemgår et fast introduktionsprogram, inkl. følgedage med faste medarbejdere. Medarbejderne har mulighed for løbende kompetenceudvikling, og de ser frem til at komme i gang med akutuddannelsen. En social- og sundhedsassistent efterspørger mere viden inden for palliation, da plejecentret indimellem har mange terminale beboere. Dette er efterfølgende videregivet til leder.
Årets tema: Værdighed	At beboerne har og oplever et værdigt og meningsfuldt liv, er for leder et centralt omdrejningspunkt i alt, hvad medarbejderne og ledelsen siger og gør. Leder op-

	lyser, at tilgangen til beboerne og pårørende skal være respektfuld og anerkendende, hvorfor det italesættes og drøftes med medarbejderne på både formelle møder og i daglig tale om og med beboerne. Beboerne og pårørende inviteres ved indflytning til en indledende samtale sammen med leder, kontaktperson og sygeplejerske, hvor beboers livshistorie, vaner, ønsker og tanker drøftes. Livshistorien er medarbejderne efterfølgende særligt opmærksomme på at indtænke, når beboernes hverdagsliv på plejecentret skal udleves. Medarbejderne fortæller, at stjernestunder for dem fx kan være, når en tidligere landmand glædes ved at se høsten komme i hus på en cykeltur, eller når en beboers lufthunger bedres ved at tilbyde denne bad om aftenen i stedet for om morgenen.
--	---



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.