

# Tilsynsrapport Skive Kommune

Pleje og Visitation  
Jebjerg Plejecenter

Uanmeldt tilsyn  
September 2023



# 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: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Helle Charlotte Nielsen

*Manager*

Mobil: 41 89 00 92

Mail: henie@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Oplysninger

## 1.1 Generelle oplysninger om tilsyn

### Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Jebjerg Plejecenter, Søndergade 20, 7870 Roslev

Leder: Anne Mette Lyng Sørensén

Antal boliger: 36 demensboliger

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 28. september 2023, kl. 08.15 - 12.15

Tilsynets deltagerkreds:

- Leder, teamkoordinator, centersygeplejerske, tre beboere og tre medarbejdere

Tilsynet havde desuden dialog med medarbejdere og beboere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.

Tilsynet blev afrundet med en tilbagemelding til leder og teamkoordinator om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

## 1.2 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med centersygeplejersken, og leder tilstøder kort efter opstart, hvorefter tilsynet planlægges i samarbejde med leder og teamkoordinator.

Leder oplyser at varetage ledelsen midlertidigt på tre øvrige plejecentre i kommunen, indtil nye ledere til centrene er rekrutteret, hvorfor tiden pt. deles mellem de fire centre, som alle i dagligdagen har ansat en teamkoordinator med ansvaret for den daglige drift og planlægning.

Ledelsen beskriver et velfungerende plejecenter med engagerede og dygtige medarbejderne, der i hverdagen gør en indsats for at give beboerne en tryk og god hverdag. Målgruppen på plejecentret er fra efteråret 2022 beboere med demenslidelser, og medarbejderne arbejder grundlæggende ud fra principperne fra Personcentreret Omsorg fra Tom Kitwoods omsorgsteori. Ændringen til demensplejecenter har ifølge ledelsen kaldt på et behov for at oplyse medborgere i nærområdet om demens, idet der i perioder opleves beboere, der går ture på egen hånd, hvilket har givet anledning til drøftelser med medborgere i lokalområdet, der har henvendt sig til plejecenteret med bekymring for beboerne.

Plejecentret har i følge ledelsen deltaget i projektet "Livets afslutning", og de har siden 2021 fokuseret på at implementere indsatsområder, så medarbejderne er klædt på til at hjælpe beboerne med en værdig afslutning på livet med udgangspunkt i beboernes egne ønsker.

Medarbejdergruppen er ifølge ledelsen stabil, og den består af en blanding af medarbejdere med høj anciennitet og nyuddannede medarbejdere. Sygefraværet er aktuelt påvirket af to langtidssygemeldte medarbejdere, der er opsagte. Korttidsfraværet beskrives som lavt, og der er aktuelt ingen vakante stillinger.

## 1.3 Opfølgning

Sidste års tilsyn gav ikke anledning til anbefalinger.

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Skive Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Jebjerg Plejecenter. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring. Tilsynet har gennemgået dokumentation for tre beboere.

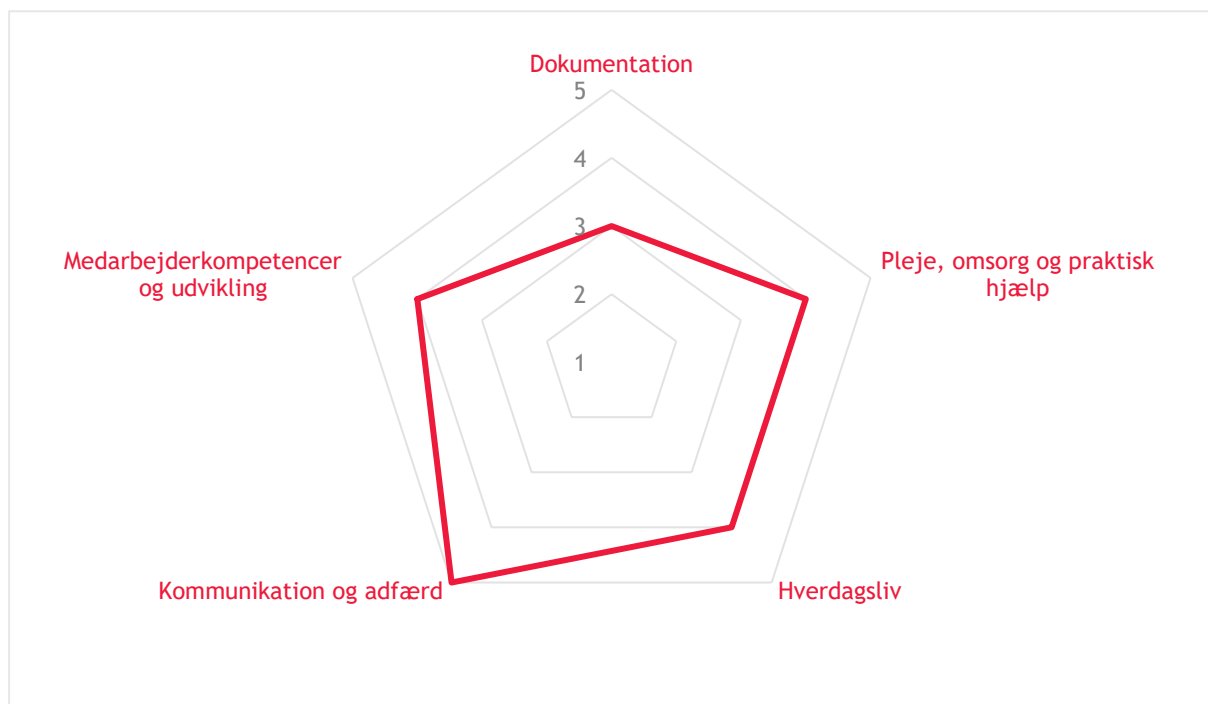
Det er tilsynets samlede vurdering, at Jebjerg Plejecenter er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for beboerne igennem et individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Dog har tilsynet givet en anbefaling rettet mod praksis for måltidet.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en høj beboeroplevet og faglig kvalitet, herunder at der er fokus på den sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsats med udgangspunkt i den enkelte beboers ressourcer. Dog har tilsynet fundet enkelte mangler i dokumentationen, som har givet anledning til tre anbefalinger inden for temaet, ligesom medarbejdernes ønske om konkret kompetenceudvikling har medvirket til en anbefaling. Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvordan de arbejder med principperne fra Personcentreret Omsorg i mødet med beboerne. Medarbejderne kan desuden redegøre for faglige overvejelser i relation til måltider, aktiviteter og hverdagsliv, som understøtter beboernes differentierede behov.

Tilsynet har i alt givet anledning til fem anbefalinger fordelt på temaerne Dokumentation, Hverdagsliv og Kompetencer. Det er tilsynets vurdering at manglerne vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at udbedre.

### 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. 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: 3

**Vurdering:**

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

Medarbejderne oplyser, at de arbejder med dokumentationen ud fra en klar rolle- og ansvarsfordeling, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis.

Dokumentationen er gennemgået for tre beboere med centersygeplejersken.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende beskrevet. Beboernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i beboernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der i alle tre tilfælde handlevejledende beskrivelser af beboernes behov for hjælp og støtte ifm. hjælpen til bad. Hos en beboer savnes der beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange i relation til at støtte beboeren i at finde ro om natten. I et andet tilfælde mangler der helt en døgnrytmeplan for dagtimerne. Generelle oplysninger mangler ved to beboere ajourføring eller udførelse af punkterne mestring, motivation, ressourcer og vaner. I et tilfælde mangler der beskrivelse af beboernes ressourcer, ligesom der hos en beboer savnes livshistorie. Helbredsoplysninger, helbredstilstande og funktionsevnetilstande er i alle tilfælde ajourførte, svarende til beboernes samlede helbredssituation. Afvigelser og ændringer i beboernes tilstande, samt målinger, er rettidigt dokumenteret, dog savnes der kontinuerlig vægtmåling hos en beboer, jf. den faglige indsats.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

### 2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 4

**Vurdering:**

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

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager, og som svarer til deres behov. En beboer beskriver meget hjælpsomme og imødekommende medarbejdere.

Plejecentret skaber kontinuitet, der sikrer beboerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning, overlap mellem vagtlag og fælles morgenmøde. Daglige triggeringsmøder, hvor centersygeplejersken deltager på hverdage, og beboerkonferencer er desuden understøttende ift. kontinuiteten og den helhedsorienterede indsats. Medarbejderne redegør for et godt beboerkendskab, der sikrer, at de kan handle på selv små afvigelser hos beboerne, som beboerne ikke altid selv kan give udtryk for. Medarbejderne redegør for en fleksibel hverdag, idet beboernes dagsform er meget svingende og omskiftelig, og medarbejderne udtrykker stor opmærksomhed på og hensyntagen til beboernes selvbestemmelse i plejesituationer. Medarbejderne redegør for, hvordan beboerne mødes med afsæt i principperne fra Personcentret omsorg med udgangspunkt i "Blomsten", som inddrages ved fx adfærdsændringer hos en beboer. Samarbejdet med centersygeplejersken fremhæves som positivt af medarbejderne, og ved behov for sygepleje i ydertimer og weekender beskriver medarbejdere et velfungerende samarbejde med akutteamets sygeplejersker.

Pleje og omsorg leveres med et rehabiliterende sigte, hvor medarbejderne oplyser, at de arbejder rehabiliterende, men samtidig at de reflekterer og vurderer over, hvor meget de kompenserer for hjælpen, så beboernes ressourcer rækker til hele dagen. Ifølge medarbejderne har nogle beboere behov for en rehabiliterende indsats for at bevare

funktionsniveauet, mens andre profiterer af kompenserende pleje for at understøtte deres mentale trivsel.

Medarbejderne redegør relevant for fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, hvor de er opmærksomme på fx beboernes hudpleje, adfærdsændringer og ernæringsindsatser.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende beboernes hjælpemidler.

Til grund for scoren tillægges den manglende udførelse af faglig indsats vedr. en beboers vægtmålinger betydning.

### 2.3.3 Hverdagsliv

Score: 4

#### Vurdering:

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

Beboerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, både i forhold til pleje og omsorg, døgnrytme og i forbindelse med aktiviteter. Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med udbuddet af aktiviteter. En beboer oplyser, at der afvikles forskellige aktiviteter, men beboeren har ikke lyst til at deltage, og beboeren opholder sig i stedet i fællesskabet eller i egen bolig, hvilket beboeren nyder, ligesom beboeren finder stor glæde i at male. En anden beboer fortæller, at han nyder gå- og cykelture i nærområdet.

Plejecentrets aktiviteter er organiserede ved tre aktivitetsmedarbejdere, som planlægger forskellige aktiviteter som fx gymnastik, fredagsbar og biograf i fællesstuen. Derudover oplyser medarbejderne om en aktiv venneforening, som arrangerer årtidsbestemte arrangementer, og at de er deltagende ved fx musikarrangementer og gudstjeneste. Derudover tilbydes gå- og cykelture i nærområdet til de beboere, der har lyst til dette. Medarbejderne sikrer beboerne individuelle aktiviteter, bl.a. ved levering af klippekort, som oftest anvendes til en gåtur i sansehaven, en snak om beboeres fotoalbum, et spil eller holden i hånd over en kop kaffe.

Beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet og måltiderne, som beskrives som hyggelige. To beboere oplyser, at de nyder stilheden og morgenmaden i egen bolig, men at dagens øvrige måltider indtages i fælleskøkkenet med medbeboere.

Ledelsen oplyser, at der er tre ernæringsassistenter ansat, som tilbereder maden fra bunden af i afdelingerne, hvor duften medvirker til at stimulere beboernes sanser.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan rammerne for det gode måltid sikres, så beboerne oplever et roligt miljø, hvor den enkeltes beboers behov imødekommes ved opmærksomhed på skærmning eller behov for social kontakt og dialog. Medarbejderne redegør for en praksis, hvor medarbejderne deltager under måltiderne samt observerer beboernes ernæringsindtag og evt. adfærdsændringer.

Tilsynet bemærker ved rundgang på plejecentret en medarbejder, der står op og giver en beboer mad, mens medarbejderen går til og fra beboeren under måltidet, og samtidigt udfører andre opgaver. Dette er adresseret til ledelsen.

Tilsynet observerer overalt en god og rolig stemning samt et aktivt miljø på fællesarealerne, hvor beboerne enten er i færd med at indtage dagens frokost eller afventer dagens frokost.

### 2.3.4 Kommunikation og adfærd

Score: 5

**Vurdering:**

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

Beboerne giver udtryk for søde og omsorgsfulde medarbejdere, der respekterer ønsker i relation til døgnrytme og hverdagsliv.

Medarbejderne kan med flere eksempler redegøre for, hvad de lægger vægt på i forhold til at sikre beboerne en individuel kommunikation, der er tilpasset beboerens behov. Medarbejderne tilkendegiver, at vellykket kommunikation og den rette tilgang, er fundamentet for at lykkes med at hjælpe og støtte beboerne, hvorfor de er meget opmærksomme på eget kropssprog, stemmeleje og anvendelse af verbalt sprog, som målrettes efter den enkelte beboers kognitive formåen.

Medarbejderne har fokus på deres omgangstone, og de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen, såfremt det skulle blive aktuelt, hvilket ifølge medarbejdere ikke har været tilfældet.

Tilsynet observerer, at medarbejdernes kommunikation og adfærd er respektfuld og anerkendende, og at beboerne mødes med individuelt tilpasset kommunikation.

### 2.3.5 Medarbejderkompetencer og udvikling

Score: 4

**Vurdering:**

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

Ledelse og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har de rette faglige kompetencer til rådighed i relation til målgruppen. Medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat, og den består af en centersygeplejerske, en ergoterapeut, tre ernæringsassistenter og SOSU-medarbejdere med en ligelig fordeling af hjælpere og assistenter. Derudover har plejecentret eget vikarkorps med en blanding af både ufaglærte og faglærte timeaflysere. Ledelsen oplyser, at flere kurser afventer i efteråret, ligesom medarbejderne har gennemført e-learning kursus vedr. ABC-demens. Derudover oplyser ledelsen, at undervisning for hjælpere og assistenter pågår løbende, hvor sygeplejersker forestår undervisning og workshops. Derudover oplyser ledelsen, at indeværende efterår bl.a. byder på et kompetenceløft for medarbejderne via et planlagt undervisningsforløb i neuropædagogik samt et kursus i "Nænsom nødværge".

Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne, og de oplever mulighed for løbende faglig sparring og vidensdeling via de faglige triageringsmøder og beboerkonferencer, som understøtter deres viden og faglige udvikling. Derudover redegør medarbejderne for anvendelse af SD-drevet ved tvivlsspørgsmål eller genopfriskning af instrukser.

Medarbejderne oplyser, at de ser frem til kommende kurser, hvor særligt kurset omhandlende neuropædagogik fremhæves positivt. Ligeledes fremhæver medarbejderne undervisningen i relation til "livets afslutning" samt undervisning om sorg ved den lokale præst. Faste mødetider med demenssygeplejersken hver 14. dag og samarbejdet med centerlægen fremhæves ligeledes som fagligt givende.

Medarbejderne tilkendegiver dog et ønske om undervisning vedr. reglerne om magtanvendelse, grundet usikkerhed om grænsen mellem omsorgssvigt og omsorgspligt samt manglende kendskab til magtanvendelsesreglerne, hvilket er videreformidlet til ledelsen.

Medarbejderne beskriver en høj trivsel, som er kendetegnet ved åbenhed og tillid til at sige til og fra og at være fleksibel, når en medarbejder har behov for at bytte en opgave for fortsat at agere professionelt og omsorgsfuldt i samspillet med beboerne.

Nyansatte medarbejdere introduceres til opgaver og forskellige beboerrelaterede tilgange ved følgevagter med en medarbejder, mentorordning og via et fast introduktionsprogram.

### 2.3.6 Årets tema: Livets afslutning

Ledelsen oplyser om en praksis, hvor beboerne og evt. pårørende ved indflytningssamtalen spørges ind til stillingtagen for genoplivning og evt. behandlingsniveau, og ligeledes spørges der ind til ønsker og tanker i relation til livets afslutning. Derudover udleveres en pjece vedr. livets afslutning til beboere og pårørende.

Ledelse og medarbejdere oplyser, at de oplever varierende parathed ved beboere og pårørende ift. at tage dialogen allerede ved indflytning. Medarbejderne afvikler årlige kvalitetssamtaler, hvor der følges op på evt. ønsker for livets afslutning, og i øvrigt tages dialogen løbende, eller når tiden nærmer sig naturligt.

Medarbejderne oplever sig fagligt rustede i forhold til at håndtere og levere plejen til beboere i den terminale fase, og de beskriver et tæt samarbejde med centersygeplejersken og centerlægen i beboerens sidste tid.

Tilsynet bemærker ved gennemgang af dokumentationen, at der i et tilfælde er dokumenteret ønsker for beboerens sidste tid, ligesom en beboer oplyser til tilsynsførende at have drøftet sine ønsker med medarbejderne.

## 2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til plejecentrets fremadrettede udvikling:

### 2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde ajourfører døgnrytmeplaner med handlevejledende beskrivelser af beboernes plejebehov, fordelt på hele døgnet, herunder hjælpen til bad samt medarbejderens faglige tilgange.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere generelle oplysninger, herunder beboernes livshistorie samt de fire punkter mestring, motivation, vaner og ressourcer.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne at sikre opfølgning på faglige indsatser hos en konkret beboer omhandlende vægtmåling.
4. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere drøfter medarbejdertilstedeværelse og praksis for "det gode måltid".
5. Tilsynet anbefaler leder at afdække medarbejdernes individuelle og samlede behov for undervisning i relation til magtanvendelsesregler.



## 3. Vurderingsskema

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

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 beboere 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 beboerne</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 beboerne</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 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 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 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 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.

