



Tilsynsrapport Sønderborg Kommune

Omsorg og Udvikling
Broager Plejecenter

Uanmeldt tilsyn plejecentre
Juni 2024

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



Dorte Karlskov


Senior Manager

Mobil: 30 63 47 05

Mail: dokar@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om plejecenteret og tilsynet

Navn og adresse: Broager Plejecenter, Møllegade 18, 6310 Broager

Leder: Tina Helene Jensen

Antal boliger: 40

Dato for tilsynsbesøg: Den 24. juni 2024, kl. 08.00-13.15

Deltagere i interviews:

- Leder 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 Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med ledelsen, der udgør leder og daglig leder, der beskriver et velfungerende plejecenter med stort fokus på at skabe samspil, helhed og sammenhæng for beboerne igennem et veletableret og aktivt hverdagsliv. Som et nyt tværgående tiltag mødes medarbejderne fra de fire huse tre hverdage efter morgenplejen, hvortil resten af dagens aktiviteter koordineres ud fra beboernes dagsform samt ønsker om fællesskab og sociale relationer. Såfremt en beboer ønsker en gåtur, eller at spille dart koordineres dette med medarbejdere fra andre huse, der ligeledes har kortlagt beboerne i de enkelte huses ønsker for dagen. Tiltaget, som er i sin spæde opstart, har, ifølge ledelsen, medført et øget aktivitetsniveau og større medarbejderopmærksomhed på at understøtte beboernes individuelle ønsker og behov samt muligheder for tværgående venskaber. Ledelsen beskriver et generelt aktivt og levende hus, hvortil den tilknyttede aktivitetsmedarbejder, der står for både aktivitetscenteret og aktiviteter for beboerne, i samarbejde med medarbejderne sikrer et værdifuldt og indholdsrigt hverdagsliv for beboerne.

Af andre faglige fokusområder beskriver ledelsen implementeringen af CURA, som kommunen overgik til første marts. Processen har været, og er fortsat, meget ressourcekrævende, og ledelsen beskriver, at ikke alle medarbejdere har haft nemt ved overgangen til det nye omsorgssystem. Plejecenterets CURA-ambasadorer underviser løbende medarbejderne i brugen af CURA, ligesom ledelsen på morgenmødet italesætter, og derigennem forsøger, at understøtte medarbejdernes forståelse for journalføring og vigtigheden af kontinuitet i de leverede ydelser.

Ledelsen oplyser, at alle 40 pladser er beboede, og målgruppen beskrives med en større aldersspredning end tidligere, ligesom beboerne har mange differentierede og komplekse plejebenhov og diagnoser. Ledelsen tilkendegiver et generelt stigende behov for øget tværfagligt samarbejde med andre af kommunens instanser, ligesom den øgede kompleksitet stiller krav til medarbejdernes faglige niveau, hvilket ledelsen løbende har stor opmærksomhed på. Dertil oplyser ledelsen om et udviklende forløb, omhandlende Personcentreret omsorg, som der på kvalitetsdage i 2023 blev arbejdet målrettet med, men som grundet implementeringen af CURA aktuelt er pauseret til efter sommerferien. Ledelsen oplyser, at journalaudits forventes igangsat umiddelbart efter sommerferien.

Medarbejdersituationen er, ifølge ledelsen, stabil med ingen vakante stillinger, ud over en servicemedarbejderstilling, der hen over sommerferien dækkes med hjælp fra et andet plejecenter. Det samlede sygefravær er lavt. Første marts tiltrådte en planlægger efter omkonvertering af den ene stilling som daglig leder, som plejecenteret tidligere havde to af. Trivslen er, ifølge ledelsen, i en meget positiv udvikling, hvilket blandt andet tilskrives et aktuelt forløb, som understøttes af en ekstern konsulent, samt opstart af daglige møder med fokus på den gode historie.

Ledelsen oplyser ikke at have modtaget klager, og at henvendelser fra beboere og pårørende håndteres med løbende dialoger og forventningsafstemning, hvortil ledelsen beskriver et generelt velfungerende pårørendesamarbejde. Styrelsen gennemførte i starten af april måned et sundhedsfagligt tilsyn angående demens og medicinering, hvortil ledelsen oplyser, at tilsynet ikke gav anledning til udarbejdelse af handleplan.

1.2 Opfølgning

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på anbefalingen vedrørende kompetenceudvikling af medarbejderne inden for demens- og hjerneskadeområdet. Tilsynet vurderer samtidigt, at dokumentationsområdet fortsat udgør et udviklingsområde efter overgang til nyt omsorgssystem for kort tiden siden.

2. Tilsynsresultat

2.1 Overordnet vurdering

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

Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Broager Plejecenter er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel og livskvalitet for beboerne igennem en professionel og respektfuld kommunikation og adfærd samt et veltilrettelagt hverdagsliv med plads til både fastlagte og spontane aktiviteter. Lokalområdet er en fast del af plejecenteret og omvendt, og det er tilsynets vurdering, at ledelsens store fokus på at skabe et aktivt hus for både beboere, pårørende og lokalområdet skaber værdi for mange med tilknytning til plejecenteret.

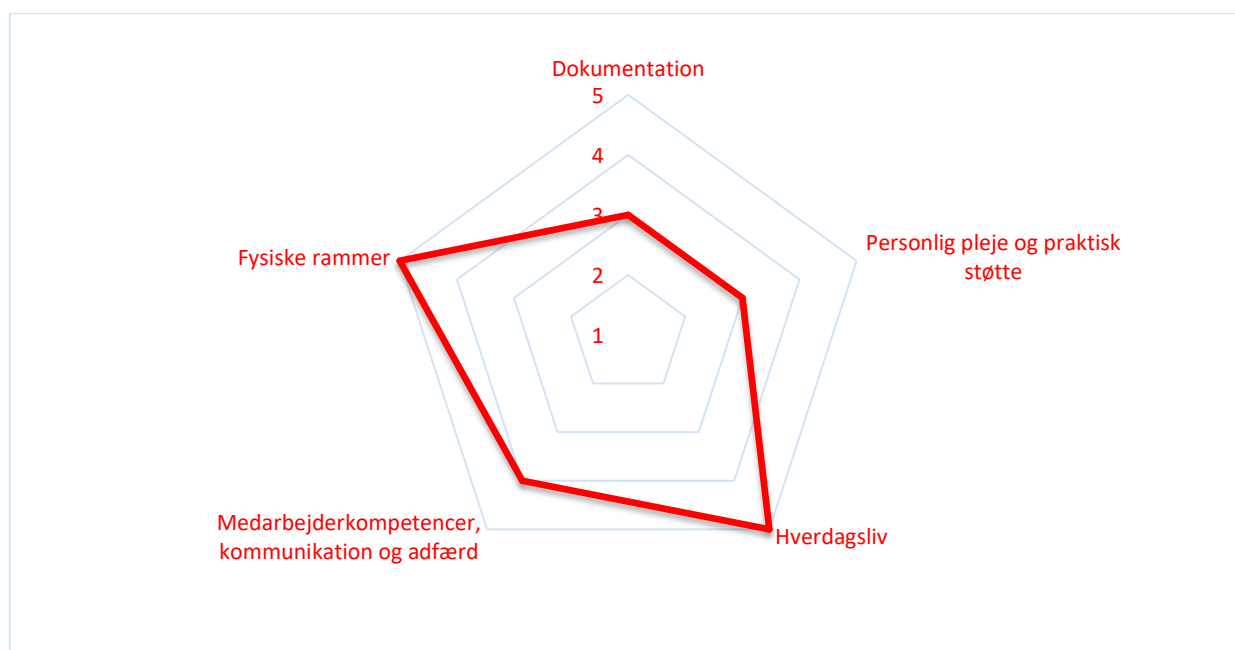
Tilsynet vurderer, at plejecenteret efterlever Sønderborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet kvalitet. Tilsynet har dog afdækket mangler i relation til dokumentationsområdet, systematisk opfølgning på faglige indsatser samt i relation til medarbejdernes ansvarlighed og opbakning til levering af sundhedsfaglige indsatser, hvilket samlet set påvirker kvaliteten af kerneydelsen. Ledelsen har dog allerede stor opmærksomhed på det kortlagte udviklingsområde, hvortil tilsynet vurderer et behov for implementering af fastlagte metoder med henblik på kvalitetssikring af den helhedsorienterede indsats, herunder et særligt fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

Tilsynet har givet anledning til fire anbefalinger inden for dokumentationen, kerneydelsen og i relation til medarbejdernes kompetencer, hvoraf anbefalingen vedrørende dokumentationen er udfoldet i fem underpunkter. Det er tilsynets vurdering, at det vil kræve en målrettet og vedvarende ledelsesmæssig indsats at imødekomme anbefalingerne.

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: 3

Vurdering:

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

Dokumentationen for tre beboere er gennemgået med plejecenterets to sygeplejersker, der beskriver aktuelle fokusområder og udfordringer ifm. overgangen til CURA. IPads fremhæves som et positivt tiltag med mulighed for tidstro dokumentation, ligesom de tværgående ugentlige online-centersygeplejerskemøder bidrager til forståelsen af CURA. Medarbejderne oplyser, at det generelt er svært at anvende omsorgssystemet, og at de endnu ikke har den fulde indsigt i at sikre systematik i beboerjournalerne, hvilket tilskrives dels en mangelfuld introduktion og arbejdsgange, som løbende ændrer sig, samt tekniske udfordringer. Medarbejderne er dog fortrøstningsfulde, og de oplever god ledelsesopbakning og hjælp fra CURA-ambassadører. Medarbejderne oplyser om rolle- og ansvarsfordelingen, hvor beboernes kontaktperson har det primære ansvar for opdatering af generelle oplysninger, funktionsevnetilstande og besøgsplaner, mens sygeplejerskerne er ansvarlige for den samlede sundhedsfaglige dokumentation, herunder planlægning af ydelser i beboernes CURA-kalender. Tilsynet oplyses dog om aktuelle udfordringer, hvorfor planlægningen af ydelser ligeledes sker i fysisk kalender, indtil tillid til systemet er etableret.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret.

Generelle oplysninger er for to beboere fyldestgørende udfyldt, fraset den ene beboers samtykke, som mangler beskrivelse. I et tredje tilfælde mangler en generel opdatering af beboerens helhedssituation. Funktionsevnetilstande er overvejende opdaterede, dog ses hos en beboer enslydende fagligt notat for samtlige syv oprettede funktionsevnetilstande. Generelt er opfølgningsdatoen for ajourføring af funktionsevnetilstandene sat til knapt to år ud i fremtiden, hvortil medarbejderne ikke er bekendte med aftaler om, hvor ofte funktionsevnetilstandene skal ajourføres.

En beboers behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i beboerens helhedssituation og ressourcer. Hos en anden beboer mangler der tydelig beskrivelse af hjælpen om natten, mens en tredje beboers behov for faste toiletter ikke fremgår af besøgsplanen, ligesom hjælpen til bad bør udfoldes.

Vedrørende den sundhedsfaglige dokumentation mangler der hos en beboer opdatering af helbredsoplysninger og helbredstilstande, herunder vedrørende beboerens ernæringsindsats, hvortil sygeplejersker oplyser, at de endnu ikke har nået at opdatere beboerens journal. I to andre tilfælde, hvor sygeplejerskerne har opdateret journalerne, ses helbredsoplysninger ajourført, og der er taget stilling til de 12 sygeplejefaglige områder ift., om indsatser er aktive, potentielle eller ikke relevante, ligesom behandlingsansvarlig læge fremgår. Handleanvisninger i relation til sundhedsfaglige indsatser kan sygeplejerskerne ikke redegøre for, og de er usikre på, hvilke sundhedsfaglige handleanvisninger, der skal oprettes, hvortil det drøftes, hvordan medarbejderne sikres relevante oplysninger vedrørende fx vægtmålinger, kompressionsstrømper og kateterpleje, hvilket sygeplejerskerne ikke kan redegøre for. Dertil oplyser sygeplejerskerne om udfordringer med at henvise til VAR i handleanvisninger, hvilket tilsynet efterfølgende oplyses om afventer central implementering.

Opfølgning på faglige indsatser sker ikke systematisk, og tilsynet finder ved en beboer manglende opfølgning på beboerens rødme i en hudfold, begyndende sårdannelse samt vægttab på fire kilo. Ved en anden beboer mangler der dokumentation for opfølgning på beboerens registrerede vægtøgning på 15 kilo. Sygeplejerskerne oplyser ikke at være orienterede om de beskrevne afvigelse, hvorfor de ikke kan redegøre for igangsatte indsatser. Ved en tredje beboer ses fyldestgørende beskrivelser af opfølgninger på beboerens psykiske tilstand for både dag- og aftenvagten.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.3.2 Personlig pleje og praktisk støtte

Score: 3

Vurdering:

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

Beboerne udtrykker generelt stor tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager, og som svarer til deres behov. Beboerne beskriver medarbejderne som hjælpsomme og opmærksomme, ligesom beboerne oplever, at deres ønsker og vaner medinddrages i måden, hvorpå hjælpen ydes. En beboer, der kun har boet kort tid på plejecenteret, beskriver en god indflytning, hvilket blandt andet tilskrives meget omsorgsfulde medarbejdere, der i høj grad udviser forståelse for beboerens samlede behov. En anden beboer udtrykker ligeledes stor tilfredshed med at bo på plejecenteret.

Plejecenteret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer beboerne den nødvendige pleje og omsorg, hvilket sket igennem kontaktpersonordning og medarbejdernes primære tilknytning til et af de fire huse, hvoraf husene samarbejder to og to. Fælles indmøde for ledelse og medarbejdere, fraset de to sygeplejersker, som møder senere, grundet overlap med aftenvagten, medvirker, ifølge medarbejderne, til en god start på dagen. På indmødet drøftes beboerne kort, ligesom fastlagte kørelister, fordelt ud fra plejetyngde og mest mulig kontinuitet for beboerne, koordineres, såfremt en beboer har behov for fx sundhedsfaglige kompetencer eller en bestemt medarbejder ud fra relation og tryghed. Mandag og fredag mødes medarbejdere og sygeplejersker fast med drøftelser omkring beboernes helhedssituation, ligesom mødet har til hensigt at følge op på faglige indsatser. Sygeplejerskerne oplyser dog med flere eksempler, at kontinuiteten på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser halter, ligesom sygeplejerskerne oplever, at medarbejderne ikke konsekvent påtager sig det nødvendige ansvar ift. at følge op på faglige indsatser, fx i relation til vægt- og BT-målinger, ligesom tilsynet oplyses om, at en beboers manglende medicingivning af en nyopstartet behandling ikke er leveret som aftalt hen over weekenden.

Medarbejderne beskriver deres fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, hvortil de med eksempler oplyser om indsatser i relation til tryksår og ernæringsindsatser. Medarbejderne oplyser, at triagetavlen, som tidligere blev anvendt til overblik over afvigelser hos beboerne og til systematisk opfølgning på faglige indsatser, ikke aktuelt anvendes. Tilsynet har drøftet konkrete medarbejderudsagn og de i dokumentationen fundne mangler vedrørende opfølgning på faglige indsatser, herunder beboernes vægtændringer, hvortil ledelsen oplyses om et aktuelt fokusområde på at sikre systematik i den helhedsorienterede indsats, som ledelsen erkender udgør et udviklingsområde efter overgangen til CURA og udfasning af triage i den tidligere udgave.

Medarbejderne kan med eksempler beskrive det rehabiliterende sigte, som anvendes i samspillet med beboerne under hensyntagen til den enkelte beboers ønsker og vaner. Medarbejderne arbejder fokuserede og systematisk med inddragelse af beboernes ressourcer, fx i relation til gangtræning, påklædning og ADL, ligesom beboerne inddrages i leveringen af praktiske ydelser i det omfang, de ønsker. Derudover holder flere beboere deres funktionsniveau vedlige gennem deltagelse i daglige aktiviteter, såsom borddækning og havearbejde.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger samt vedrørende beboernes hjælpemidler, hvortil medarbejderne oplyser, at fast tilknyttede serviceassistenter har ansvaret for rengøring af beboernes boliger og fællesarealer.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Beboerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de ydes mulighed for indflydelse og selvbestemmelse ift. pleje og omsorg, aktiviteter og døgnrytme. Beboerne udtrykker stor tilfredshed med det meget varierede og indholdsrige aktivitetsudbud, som de oplever byder på gode muligheder for fællesskab, hygge og nærværende samvær. En beboer beskriver daglige gåture i nærområdet sammen med sin nabo, hvortil et venskab er under udvikling. Derudover tilkendegiver beboeren stor trykthed ved medarbejdernes opmærksomhed på, at beboeren har haft svært ved at finde hjem igen, hvorfor medarbejderne har sørget for en GPS. En anden beboer oplyser om stor glæde ved deltagelse i den fastlagte mandeklub, ligesom beboeren deltager i stolegymnastik og erindringsdans. En tredje beboer beskriver opmærksomme medarbejdere med stor fokus på, at beboeren har gode og positive dage.

Medarbejderne redegør for plejecenterets aktivitetstilbud, som arrangeres og afholdes i tæt samarbejde med den tilknyttede aktivitetsmedarbejder, hvortil beboerne ligeledes kan deltage i planlagte aktiviteter i det tilknyttede dagcenter. Derudover foregår mange aktiviteter i de enkelte huse, hvor beboerne kan deltage ud fra ressourcer og behov, og nogle beboere sidder blot og iagttager i stedet for aktivt at deltage i de afgrænsede aktiviteter, som omfatter lakering af negle, højtlesning samt sang og musik. Medarbejderne oplyser derudover om det nyopstartede projekt med tværgående koordinering af dagens stjernestund, som ugen forinden blev forlænget med en spontan frokost i den store gårdhave i det skønne sommervejr, til stor glæde for beboerne. Årets højtider og begivenheder fejres, og medarbejderne beskriver et levende hus med stor opbakning fra tilknyttede frivillige og Vennekredsen, hvortil ledelsen ligeledes har stor opmærksomhed på, og prioriterer, aktiviteter og stjernestunder for beboerne.

Maden beskrives af beboerne som meget velsmagende og veltilberedt, og en beboer fremhæver en varieret menu. Måltiderne indtages for de fleste beboeres vedkommende i fællesrummet efter eget ønske, hvortil en beboer beskriver hyggelige måltider med deltagelse af medarbejdere, som holder samtalen i gang, og skaber gode måltider.

Medarbejderne har fokus på rammerne for "det gode måltid" gennem rolige omgivelser og aftalte rammer, der sikrer beboernes individuelle behov for understøttelse ifm. måltidet, bl.a. gennem spejling og guidning. Det sociale aspekt af måltidet understøttes ved fokus på positive hverdagssamtaler, som medarbejderne er opmærksomme på at facilitere, ligesom beboerne som udgangspunkt har faste pladser ud fra relationer og trykthed omkring måltidet. Medarbejderne oplyser, at pædagogiske måltider er sparet væk, hvilket imødekommes ved, at medarbejderne i stedet spiser deres medbragte mad, som, ifølge medarbejderne, ofte bidrager til dialoger om fx madkultur. For kort tid siden arrangerede medarbejderne en temadag omhandlende mad-traditioner, hvortil medarbejdere med forskellig etnisk herkomst tilberedte kulturelle egnsretter til stor begejstring for beboerne, som dog havde brug for hjælp til vurderingen af, om en ret skulle spises som hovedret eller dessert.

Tilsynet observerer i alle fire huse et roligt miljø, hvor flere beboere hen over morgenmaden sidder sammen og nyder morgenkaffen, mens medarbejderne, når de går forbi, tager sig tid til en snak eller hjælper en beboer med behov herfor. I en afdeling skaber en medarbejder nærvær omkring bordet, imens medarbejderen orienterer sig på sin iPad, og i en anden afdeling sidder to beboere sammen, og ser en gammel dansk film, hvortil en medarbejder efter kort tid tilstøder, og holder beboerne med selskab.

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 4

Vurdering:

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

Beboerne oplever en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd fra medarbejderne, der bl.a. altid banker på, før de indtræder i beboernes bolig, og som respekterer beboernes ønsker om privatliv. Beboerne anerkender medarbejderne for deres positive og humoristiske tilgang, hvortil medarbejdernes omsorgsfulde tilgang fremhæves som betydningsfuld.

En respektfuld, ligeværdig og professionel kommunikation og adfærd vægtes af medarbejderne, der oplyser om opmærksomhed på at tilpasse deres kommunikation til beboernes individuelle ønsker, jargon og livsstil, fx i forhold til anvendelsen af humor og begrænset sprogbrug eller fysisk berøring. Beboernes kognitive ressourcer indgår i medarbejdernes overvejelser af professionelle tilgange, ligesom medarbejderne ved behov laver sceneskift eller henter en kollega, såfremt det på dagen ikke er muligt at etablere et tillidsfuldt samarbejde med en beboer.

Medarbejderne tilkendegiver, at der i beboerforløb med høje følelsesmæssige krav kan være et øget behov for omrokering og individuelle hensyn i planlægningen, hvilket imødekommes på indmødet eller i løbet af dagen, ligesom medarbejderne har opmærksomhed på at hjælpe hinanden med opgaverne. Såfremt uhensigtsmæssig kommunikation eller adfærd opleves, har medarbejderne indbyrdes tillid til at drøfte dette med hinanden og med ledelsen om nødvendigt. Medarbejderne tilkendegiver at være blevet bedre til at give og modtage feedback efter et kursusforløb ved en ekstern konsulent, og som ligeledes har åbnet medarbejdernes blik for, at en positiv tilgang ved vagtstart medvirker til, at resten af dagen bliver bedre.

Ledelsen tilkendegiver, at medarbejderne samlet set har rette kompetencer til opgaverne, hvilket tilskrives en stabil medarbejdergruppe med meget få udskiftninger og et samlet lavt sygefravær. Medarbejdergruppen består af cirka 65 medarbejdere, fordelt på to sygeplejersker, og en stor andel af social- og sundhedshjælpere og -assistenter, hvortil ledelsen oplyser om en god assistentdækning om aftenen. Dertil er enkelte ufaglærte medarbejdere tilknyttede, hvoraf to har været ansat i deres sabbatår, og igennem fastlagt introduktion og oplæring har opnået et særdeles godt kendskab til beboerne. Ledelsen har planlagt årets MUS-samtaler, og af kompetencegivende indsatser beskriver ledelsen sidste års store fokus på Personcentreret omsorg, som positivt har bidraget til et samlet kompetenceløft i medarbejdergruppen, hvortil ledelsen oplever, at teorien anvendes i samspillet med beboerne.

Af faste møder nævnes to årlige personalemøder, husmøder, foruden de to ugentlige møder med sygeplejerskerne og mindre beboerkonferencer om onsdagen. Dertil oplyser ledelsen om et stort fokus på praksisnær kompetenceudvikling i relation til konkrete beboerforløb, hvortil relevante eksterne og tværfaglige samarbejdspartnere inddrages ved behov, fx VISO. Derudover har flere medarbejdere deltaget på kommunens udbudte kursus vedrørende hjerneskade. Ledelsen oplyser om et aktuelt fokus på medarbejdernes faglighed og ansvarlighed i relation til beboernes sundhedsfaglige indsatser, grundet hændelser, hvor ledelsen har oplevet manglende opbakning til den fastlagte faglige retning, hvilket følges op af ledelsen med dialoger og tydelig forventningsafstemning.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling, hvortil særligt samarbejdet med de to sygeplejersker fremhæves. Medarbejderne oplever en lydhør ledelse, som er opmærksomme på deres behov for kompetenceudvikling og faglig sparring, hvortil en medarbejder oplyser om deltagelse på Demenskursus 1 og 2 på Social- og sundhedsskolen, som sammen med forløbet, omhandlende Personcentreret omsorg, har givet øget indsigt i demensområdet.

Introduktionen til nye medarbejdere foregår, ifølge medarbejderne, på faste følgedage med de faste medarbejdere, samt undervisning i forflytning, hygiejne og medicinhåndte-

ring. Medarbejderne reflekterer over, at afløsere har et fagligt højt niveau med gode refleksioner og inddragelse af de faste medarbejdere ved tvivlsspørgsmål.

Medarbejderne kan med eksempler beskrive delegeringspraksis, hvortil leder altid er med i vurderingen af, om en medarbejder har eller kan opnå rette kompetencer til en opgave, hvorefter kompetencekort underskrives. En medarbejder oplyser, at kommunens kompetenceoverblik anvendes ved behov, ligesom retningslinjer fra VAR-portalens indgår til kvalitetssikring af kerneydelsen og til at holde medarbejdernes faglige viden ajour.

Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at tilsynet med baggrund i medarbejdernes manglende faglige refleksioner samt opfølgning på indsatser og afvigelser i beboernes habituelle tilstand, vurderer et ledelsesmæssigt behov for at skærpe medarbejdernes ansvarsfølelse og forståelse af den sundhedsfaglige indsats, hvilket er drøftet med ledelsen.

2.3.5 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

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

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med både fællesarealer og deres boliger, som beboerne er særdeles glade for. En beboer oplyser om følelsen af hjemlighed hurtigt efter indflytning, hvilket tilskrives en hyggelig indretning i boligen, med udgang til en lille terrasse, samt plejecenterets lyse og åbne fællesrum og adgang til den store gårdhave og orangeri.

Medarbejdere og ledelse vurderer samlet, at de fysiske rammer understøtter beboernes behov, der medinddrages i beslutninger vedrørende indretning og op-pyntning i det omfang, det er muligt. Medarbejdere og ledelse har stort fokus på at skabe hjemlighed for beboerne, hvorfor små hyggelokke er etableret til brug for beboere med behov for begrænset stimuli eller ro. Spiseområderne i de enkelte huse inviterer til hygge og fællesskab med langborde eller mindre bordopstillinger, alt efter beboernes behov, hvilket medarbejderne har opmærksomhed på ud fra beboersammensætningen, som hurtigt kan ændre sig ved indflytning af nye beboere.

Tilsynet observerer et hjemligt og hyggeligt miljø i alle seks huse, hvortil der i et hus ses fisk i et akvarie, mens de i et andet hus har fugle i fællesrummet. Indretningen imødekommer beboernes behov, og udeområdet inviterer ligeledes til fællesskab i de to orangerier, som er indbydende indrettede med gangstier mellem husene, hvor beboerne fx kan gå til og fra dagcenteret.

2.3.6 Årets tema - Forpligtende fællesskaber med omverdenen

Ingen score

Beboerne oplyser om stor tilfredshed med plejecenterets beliggenhed i Broager, hvor lokalrådets muligheder, såsom indkøb og ture til parken, anvendes og bidrager til frihed og livskvalitet. En beboer, der ikke tidligere har haft tilknytning til byen, oplever stor glæde og frihed i at udforske lokalområdet og dets mange smukke grønne områder.

Ledelse og medarbejdere beskriver med mange eksempler, hvordan plejecenteret er en vigtig del af det lille lokalsamfund, hvor lokale foreninger indtænker plejecenterets beboere i afviklingen af aktiviteter, fx har brandorkesteret ifm. den årlige parkunderholdning reserveret pladser til beboerne, så det sikres, at de har mulighed for at overvære koncerten. Børn fra den nærliggende børnehave kommer fast på Luciaoptog og lanternefest, og ledelsen oplyser desuden om etablerede fællesskaber med byens efterskole og folkeskole, hvortil elever indimellem kommer og læser højt for beboerne.

Ledelsen anerkender desuden Venneforeningen og de 24 tilknyttede frivillige, hvoraf en stor del kommer fra lokalområdet eller tidligere har haft tilknytning til plejecenteret, enten som pårørende eller som ansat. Frivillige er, ifølge ledelsen, en vigtig del af det samlede tilbud, da de bidrager til etablering af fællesskab på tværs af byen og plejecenteret, fx kommer en lille gruppe af kvinder fra byen en gang om ugen for at strikke, og en bybo har netop afholdt historiefortælling fra sit arbejdsliv. Derudover underholder byens folkedansere indimellem, ligesom de sønderjyske traditioner, såsom ringridning, fejres på plejecenteret med ringridderpølser og levende musik. Leder oplyser, at plejecenteret gerne åbnes op for aktiviteter, såfremt de er til gavn for beboerne, og at gæster respekterer, at de opholder sig i beboernes hjem.

Plejecenteret har et aktivt bruger-pårørende råd med 12 deltagere, der inddrages i relevante beslutninger, hvortil ledelsen er lydhør over for beboeres og pårørendes ønsker til aktiviteter, fællesskaber og andre udviklende indsatser, som kan medvirke til yderligere livskvalitet for beboerne. Leder oplyser, at klyngemøder med ledere fra andre plejecentre anvendes til vidensdeling omkring gode oplevelser vedrørende forpligtende fællesskaber, hvortil leder samtidig reflekterer over, at det er en meget naturlig del for ledelse såvel som medarbejdere at indtænke plejecenteret som en vigtig del af lokalområdet.

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

1. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere en målrettet og vedvarende indsats på dokumentationsområdet, så en opdateret dokumentation sikres inden for følgende områder:
 - At generelle oplysninger og funktionsevnetilstande opdateres løbende, så fyldestgørende beskrivelser af beboernes samtykke og helhedssituation fremgår.
 - At besøgsplaner opdateres med fyldestgørende beskrivelser af beboernes plejebehov, herunder hjælpen til bad, og en konkret beboers behov for faste toilettider.
 - At helbredsoplysninger og helbredstilstande systematisk opdateres ved ændringer hos beboerne, jf. kommunens retningslinjer.
 - At afdække krav til oprettelse af handleanvisninger på sundhedsfaglige indsatser.
 - At forværringer ved beboerne konsekvent følges op og evalueres i dokumentationen.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med sygeplejerskerne sikrer systematisk og rettidig opfølgning på iværksatte faglige indsatser, fx ved at etablere fast triage og daglige tavlemøder.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen og centersygeplejerskerne et skærpet fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser samt undervisning af medarbejderne i relation hertil, herunder en systematisk tilgang til vurdering af og opfølgning på beboernes ernæringsindsatser.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at afdække medarbejdernes personlige og faglige kompetencer i relation til den sundhedsfaglige indsats med efterfølgende etablering af relevante metoder og kompetenceudvikling, så en helhedsorienterede indsats sikres.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Sønderborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at 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. <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.