



# Tilsynsrapport Haderslev Kommune

Voksen og Sundhed  
Plejecenter Øsby

Uanmeldt kommunalt tilsyn  
Juni 2022

## 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



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: Øsby Ældrecenter, Øsbygade 89, 6100 Haderslev
Konstitueret leder: Vibeke Surland
Antal boliger: 21
Dato for tilsynsbesøg: Den 21. juni 2022, kl. 08.45-12.30
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Konstitueret leder</li><li>• Tre borgere</li><li>• Tre medarbejdere</li></ul> Tilsynet blev afrundet sammen med konstitueret leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med plejecentrets daglige leder, som også er centersygeplejerske. Daglig leder oplyser, at hun netop er blevet konstitueret leder for Øsby Plejecenter og et andet plejecenter, som Øsby plejecenter har delt ledelse med. Konstitueret leder oplyser, at hun aktuelt er optaget af at sikre driften og understøtte medarbejderne fagligt, hvilket pt. udfordres af mange administrative opgaver på de to plejecentre. En ny planlægger er tiltrådt, og planlægger understøtter konstitueret leder med vagtplanlægningen.</p> <p>Aktiviteter er genoptaget efter COVID-19, og "Øsbys venner" og aktivitetsrådet afholder igen aktiviteter for borgerne såvel som lokalområdet. Konstitueret leder deltog dagen før tilsynet i et møde med aktivitetsrådet, hvor den kommende periodes aktiviteter blev planlagt.</p> <p>Der er ingen vakante stillinger, fraset lederstillingen, som endnu ikke er blevet besat. Ud over de faste medarbejdere har plejecentret et fast tilknyttet afløserkorps, som består af både ufaglærte og uddannede medarbejdere. Sygefraværet beskrives af konstitueret leder som højere end vanligt. Årsagen er et aktuelt højere korttidsfravær og en periode med flere langtidssygemeldte medarbejdere med fysiske skavanker, som dog alle er tilbage i job.</p>

## 1.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

## Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner i relevante tilfælde opdateres med beskrivelser af borgernes behov for en socialpædagogisk tilgang eller henviser til en socialpædagogisk handleanvisning.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere opdaterer generelle oplysninger og funktionsevnetilstande efter gældende retningslinjer på området.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen et skærpet fokus på, at borgernes samlede helbredssituation opdateres i helbredsoplysninger og helbredstilstande, samt at handleanvisninger på SUL-ydelser konsekvent opdateres.
4. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at sikre, at personhenførbare oplysninger vedrørende borgerne skærmes for uvedkommende.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen et skærpet fokus på, at medarbejderne ikke drøfter borgernes individuelle behov i påhør af andre borgere.
6. Tilsynet anbefaler ledelsen et skærpet fokus på, at de samlede sygeplejefaglige kompetencer svarer til målgruppens behov.

## 2. KOMMUNALT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Haderslev Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Øsby 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 vurdering, at Øsby Plejecenter er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Haderslev Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for den rehabiliterende tilgang, som er integreret i kerneydelserne.

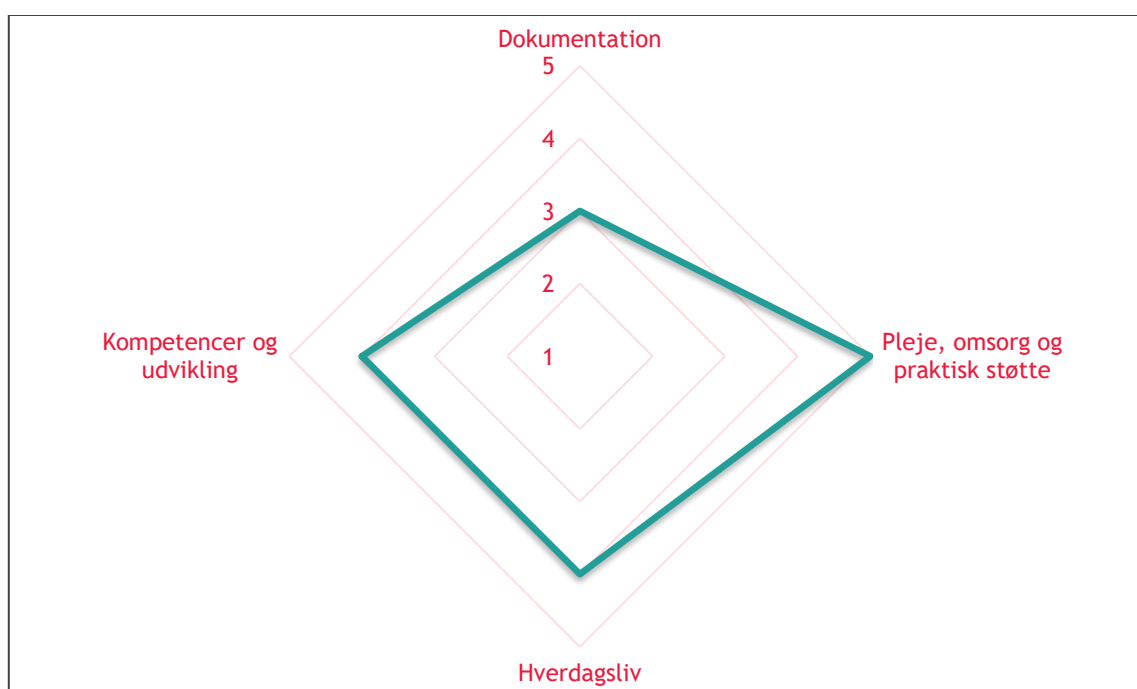
Tilsynet vurderer samtidig, at det vil kræve en ledelsesmæssig og målrettet indsats at udbedre manglerne vedrørende dokumentationen. Der er desuden givet en enkelt anbefaling relateret til temaerne Hverdagsliv og Kompetencer og udvikling.

Pårørendesamarbejdet er velfungerende, og de pårørende involveres i borgernes hverdagsliv i det omfang, de ønsker.

### 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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen er for tre borgere gennemgået sammen med en medarbejder. Konstitueret leder oplyser, at opdatering af dokumentationen, grundet travlhed, ikke er prioriteret i tilstrækkelig grad, men at medarbejderne og ledelsen løbende drøfter og følger op på faglige indsatser til morgenmødet, hvor der er fælles oplæsning af observationsnotater og kalenderplanen. Medarbejderne er i gang med oplæring i FSIII, og medarbejderne deltager to ad gangen på kommunens udbudte kurser. Indtil nu har få medarbejdere gennemført undervisningen. Medarbejderne fortæller om deres ansvarsområde i arbejdet med dokumentationen, hvor især døgnrytmeplaner og observationsnotater understøtter kvaliteten af daglig praksis.</p> <p>Dokumentationen mangler samlet set opdatering og sammenhæng.</p> <p>Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende i døgnrytmeplaner for hele døgnet, og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. En kognitivt svækket borgers besøgsplan mangler dog beskrivelse af medarbejdernes pædagogiske tilgang.</p> <p>Generelle oplysninger er i et tilfælde fyldestgørende udfyldt, men i to tilfælde mangler der henholdsvis beskrivelse af en borgers livshistorie og en anden borgers vaner. Funktionsevnetilstande hos alle tre borgere mangler opdatering, svarende til deres aktuelle funktionsniveau.</p> <p>Helbredsoplysninger er i to tilfælde ikke opdaterede, og flere helbredstilstande afspejler ikke i tilstrækkelig grad borgernes samlede helbredssituation. Der er oprettet handleanvisninger på SUL-ydelser, frasat en borgers øjendrypning, og borgernes ernæringsindsatser er fulgt op med månedlige vejninger.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog.</p> <p>Tilsynet bemærker, at døren til kontoret med personhenførbare oplysninger ved flere lejligheder står åben.</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.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, og de udtrykker stor tilfredshed med medarbejdernes måde at hjælpe dem på. En borger fremhæver positivt medarbejderne for at være meget ansvarsfulde og opmærksomme. En anden borger, som kun har boet kort tid på plejecentret, beskriver medarbejderne som fantastiske og søde, hvilket har gjort indflytningen meget nemmere.</p> <p>Plejecentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg ved kontaktpersonordning og overlap mellem vagterne, hvor mundtlig overlevering af de vigtigste oplysninger finder sted. Derudover beskriver medarbejderne, at morgen-indmødet samt observationsnotater og opdaterede døgnrytmeplaner ligeledes medvirker til, at de altid føler sig godt klædt på til at varetage borgernes behov. Medarbejderne beskriver et godt kendskab til samtlige borgere, hvorfor de nemt kan tilpasse pleje- og omsorgsydelser til den enkelte borgers vaner, ønsker og dagsform, fx benyttes sekvenspleje i relevante tilfælde. Borgernes ønsker til døgnrytme respekteres, og medarbejderne oplyser, hvordan de fx tilbyder medicin og væske til en borger, som døser meget, så borgers behov for at sove længe imødekommes.</p> <p>Rehabilitering er ifølge medarbejderne en del af kerneydelsen, og de reflekterer med eksempler på, hvordan de motiverer borgerne med udgangspunkt i deres</p>

	<p>ressourcer og ønsker. Medarbejderne kan redegøre for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, som løbende drøftes med konstitueret leder. Medarbejderne beskriver konstitueret leder som hjælpsom og ansvarlig ift. opfølgninger og sidemandsoplæring i relevante faglige områder, fx vedrørende sårbehandling, medicinadministration og kateteranlæggelse. Borgernes triage-niveau noteres i Nexus, men medarbejderne oplever ikke et behov for systematisk daglig triagering, grundet deres store kendskab til borgerne og leders høje informationsniveau på morgenmødet vedrørende borgernes aktuelle problemstillinger.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, og alle borgerne er velsoignerede.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og borgerne oplyser, at deres ønsker til pleje og omsorg samt i forbindelse med aktiviteter og døgnrytme respekteres af medarbejderne. En borger ynder at opholde sig i egen lejlighed, hvilket medarbejderne understøtter ved, at morgenmaden dagligt serveres på en bakke, imens borgeren nyder en rolig morgen i lænestolen.</p> <p>Medarbejderne oplever, at niveauet af aktivitetstilbud svarer til borgernes behov, og borgerne redegør for et fagligt fokus på, at borgerne hverken er under- og overstimuleres.</p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med maden, som smager godt og er indbydende serveret. Måltiderne beskrives af borgerne som hyggelige, hvor den gode mad nydes i selskab med de andre borgere og medarbejderne. Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan de sikrer borgernes ernæringsindsatser med små mellemmåltider og kræsekost, som tilberedes i plejecentrets eget køkken. ”Det gode måltid” understøttes af medarbejderne, som sørger for, at borgerne ankommer til et veldækket bord, og selv forsyner sig fra fade og skåle.</p> <p>Ifølge medarbejderne er de opmærksomme på, at deres omgangstone er rolig og afdæmpet, da det ellers påvirker borgerne og stemningen på plejecentret. Medarbejderne beskriver, at de har fokus på at foregribe forråelse, som de dog ikke har oplevet. Der er tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med leder, hvis det vurderes relevant.</p> <p>Tilsynet overværer frokosten, hvor mange af plejecentrets borgere sidder sammen og spiser deres varme mad. Tilsynet bemærker, at to medarbejdere flere gange i påhør af øvrige borgere drøfter borgernes individuelle behov ifm. måltidet. Dette er efterfølgende videreformidlet til konstitueret leder.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Konstitueret leder og medarbejderne oplever, at de har de relevante faglige kompetencer til at løfte kerneopgaven. Det målrettede arbejde med at kompetenceafklare og uddelegere ydelser sikrer ifølge medarbejderne, at der er de rette kompetencer til alle opgaver. Konstitueret leder oplyser, at medarbejdergruppen består af forholdsvis mange social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver, at de har gode muligheder for løbende faglig sparring, og medarbejderne fremhæver positivt konstitueret leder for at være lydhør og imødekommende, når de har ønsker til kurser, oplæring og undervisning. En elev har netop undervist i palliativ sygepleje, og medarbejdere fra det lokale lægehus understøtter den faglige udvikling ved faste konsultationer og et godt fagligt samarbejde.</p> <p>Mono- og tværfaglige møder afvikles efter en fastlagt struktur, hvor især DTK-møderne fremhæves af medarbejderne for at udvikle deres faglige niveau og give dem nye perspektiver på måder, hvorpå de kan støtte og hjælpe borgerne.</p>

	<p>Retningslinjerne fra VAR kendes og benyttes i udførelsen af det daglige arbejde. Eksterne samarbejdspartnere, fx demenskoordinatorer og fysioterapeuter samt ergoterapeuter, inddrages løbende. Introduktionsperioden for nye medarbejdere tilpasses den enkelte medarbejders faglige og personlige kompetencer, og der tages udgangspunkt i introduktionsmappen.</p> <p>Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at konstitueret leder, som også er fungerende centersygeplejerske aktuelt, har mange ledelsesmæssige og administrative opgaver, og derfor ikke har den nødvendige tid til at understøtte de øvrige medarbejdere vedrørende borgernes sundhedsfaglige problemstillinger og dokumentationen heraf.</p>
<p>Årets tema: Pårørendesamarbejdet</p> <p>Ingen score</p>	<p>Plejecentret har ikke et bruger-pårørenderåd, men tidligere har fastlagte årlige pårørendemøder været afviklet. Konstitueret leder oplyser, at møderne aktuelt ikke afholdes, grundet manglende ledelsesressourcer.</p> <p>Konstitueret leder samt medarbejderne oplever, at samarbejdet med de pårørende er velfungerende, og de oplyser, at de pårørende inddrages i borgernes hverdagsliv og sundhedsfaglige problemstillinger i det omfang, de pårørende ønsker det. Individuelle aftaler, såsom ugentlige sms'er eller mailkorrespondance, varetages af borgernes kontaktpersoner i samarbejde med borgerne.</p> <p>Der afholdes indflytningssamtale med borgere og eventuelle pårørende efter indflytning, hvor forventninger afstemmes, og rammer aftales med kontaktpersonen og centersygeplejersken. Konstitueret leder oplyser, at medarbejdere og ledelse gerne ville tilbyde forventningssamtaler inden indflytning, men at dette ikke er muligt grundet få ressourcer. Der har ikke været klager eller bekymringshenvendelser.</p> <p>Tilsynet har ikke mødt pårørende, men borgerne oplyser, at deres pårørende er velkomne på plejecentret, og at de altid bliver taget godt imod af medarbejdere og ledelse.</p>

## 2.4 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Haderslev Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
<p>I meget høj grad opfyldt</p> <p>Scoren: 5</p>	Udtømmende opfyldelse	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>- Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere</li> <li>- Alle elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>- Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>- Der kan komme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og evt. noteres under bemærkninger i rapporten</li> </ul>



<b>I høj grad opfyldt</b> <b>Score: 4</b>	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der er få mangler i opfyldelsen</li> <li>- Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgere</li> <li>- Størstedelen af elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>- Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
<b>I middel grad opfyldt</b> <b>Score: 3</b>	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der er en del mangler i opfyldelsen</li> <li>- Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgere</li> <li>- En del af elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>- Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
<b>I lav grad opfyldt</b> <b>Score: 2</b>	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der er mange mangler i opfyldelsen</li> <li>- Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgere</li> <li>- Få af elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>- Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
<b>I meget lav grad opfyldt</b> <b>Score: 1</b>	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der er omfattende mangler i opfyldelsen</li> <li>- Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> <li>- Borgernes sikkerhed og autonomi er truet i en grad, der kræver øjeblikkelig handling</li> <li>- Tilsynet har flere anbefalinger</li> </ul>

## 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.