



# Tilsynsrapport Silkeborg Kommune

Sundhed og omsorg  
Plejecenter Søvangen

Uanmeldt tilsyn  
Maj 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 plejecentret.

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](mailto:bsq@bdo.dk)

**Partneransvarlig**



Dorte Karlskov

*Senior Manager*

Mobil: 30 63 47 05

Mail: [dokar@bdo.dk](mailto:dokar@bdo.dk)

**Projektansvarlig**

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



# 1. Oplysninger

## Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Plejecenter Søvangen, Vestre Langgade 30, 8643 Ans

Leder: Anne Torsting

Antal boliger: 16 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 15. maj 2024, kl. 08.00 - 12.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre medarbejdere
- Fire borgere
- Fire pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer, hvor dialog med borgere og medarbejdere indgik. Tilsynet blev afrundet med leder og en sygeplejerske, der fik en tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige anbefalinger.

Tilsynsførende:

Senior manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med leder, der tiltrådte kommunens mindste plejecenter for cirka et år siden, og som, ud over Søvangen, også varetager ledelsen af et andet plejecenter i kommunen. Leder beskriver et meget velfungerende plejecenter med en engageret og kompetent medarbejdergruppe, der sikrer et værdifuldt og aktivt hverdagsliv for borgerne. Lokalsamfundet inddrages i afviklingen af aktiviteter, og indtil for ganske nyligt blev plejecenteret understøttet af et brugerråd, som dog netop er opløst, grundet begrænset tilslutning fra frivillige. Leder har med baggrund heri til september indkaldt til et pårørende arrangement med henblik på afdækning af borgeres og pårørendes ønsker og opbakning til et eventuelt bruger-pårørenderåd. Aktuelt har leder sammen med et nedsat aktivitetsråd, bestående af medarbejdere, ansvaret for planlægningen og afviklingen af aktiviteter og større arrangementer, hvilket leder på sigt ønsker at kunne inddrage et eventuelt bruger-pårørenderåd i.

Et netop igangsat projekt, med sygeplejersken som facilitator, er implementering af en borgerfordelings-tavle, som skal understøtte, at den daglige koordinering af opgaver i højere grad end tidligere tager afsæt i rette kompetencer til opgaverne. Dertil oplyser leder om sygeplejerskens ihærdige og strukturerede indsats med løbende implementering af kvalitetssikringsmetoder, fx triage-tavlen, som dagligt gennemgås på tavlemøder med deltagelse af samtlige medarbejdere. Tilsynet oplyses desuden om, at sygeplejersken aktuelt understøtter et andet kommunalt plejecenter to gange om ugen, samt tidligere har været udlånt i fem måneder til et tredje plejecenter, som var udfordret.

Siden leders tiltræden har der været en mindre udskiftning blandt medarbejderne, herunder to aftenvagter og en social- og sundhedsassistent, hvortil assistentstillingen er i opslag, og forventes besat inden længe. Leder oplyser, at rekruttering og fastholdelse ikke er en udfordring, og til den vakante stilling har leder allerede modtaget ansøgninger fra kompetente medarbejdere. Sygefraværet er præget af tre opsagte medarbejders langtidssygemeldinger samt et højere korttidsfravær end ønsket, hvortil leder redegør for igangsatte indsatser, som positivt har bidraget til en mindre nedgang i korttidsfraværet.

Afløsere anvendes til dækning af vagter ifm. fravær og vakante stillinger samt enkelte faste weekender, hvortil leder oplyser, at eksterne vikarer ikke anvendes, og at sommerferieplanen er dækket ind med faste medarbejdere og afløsere, der alle er godt introducerede til opgaverne, hvilket i sidste og indeværende måned har haft stor ledelsesopmærksomhed.

## 2. Kommunalt tilsyn

### 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Silkeborg Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Søvangen 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 overordnede vurdering, at Søvangen Plejecenter er et meget velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og leder medvirker til trivsel og livskvalitet for borgerne ud fra principperne for Personcentreret omsorg og et aktivt hverdagsliv, tilpasset borgernes præmisser, og med deltagelse af pårørende og frivillige. Dertil vurderer tilsynet, at pårørendesamarbejdet er velfungerende, og at leder ihærdigt arbejder på at sikre endnu mere struktur i det formelle pårørendesamarbejde, herunder etablering af et bruger-pårørenderåd.

Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Silkeborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet og faglig kvalitet, hvortil faglige metoder og strukturer understøtter kontinuitet og kvalitet i kerneydelsen. Tilsynet vurderer et velfungerende tværfagligt samarbejde med stort fokus på faglighed, rehabilitering, sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, som dagligt følges op på systematiske tavlemøder.

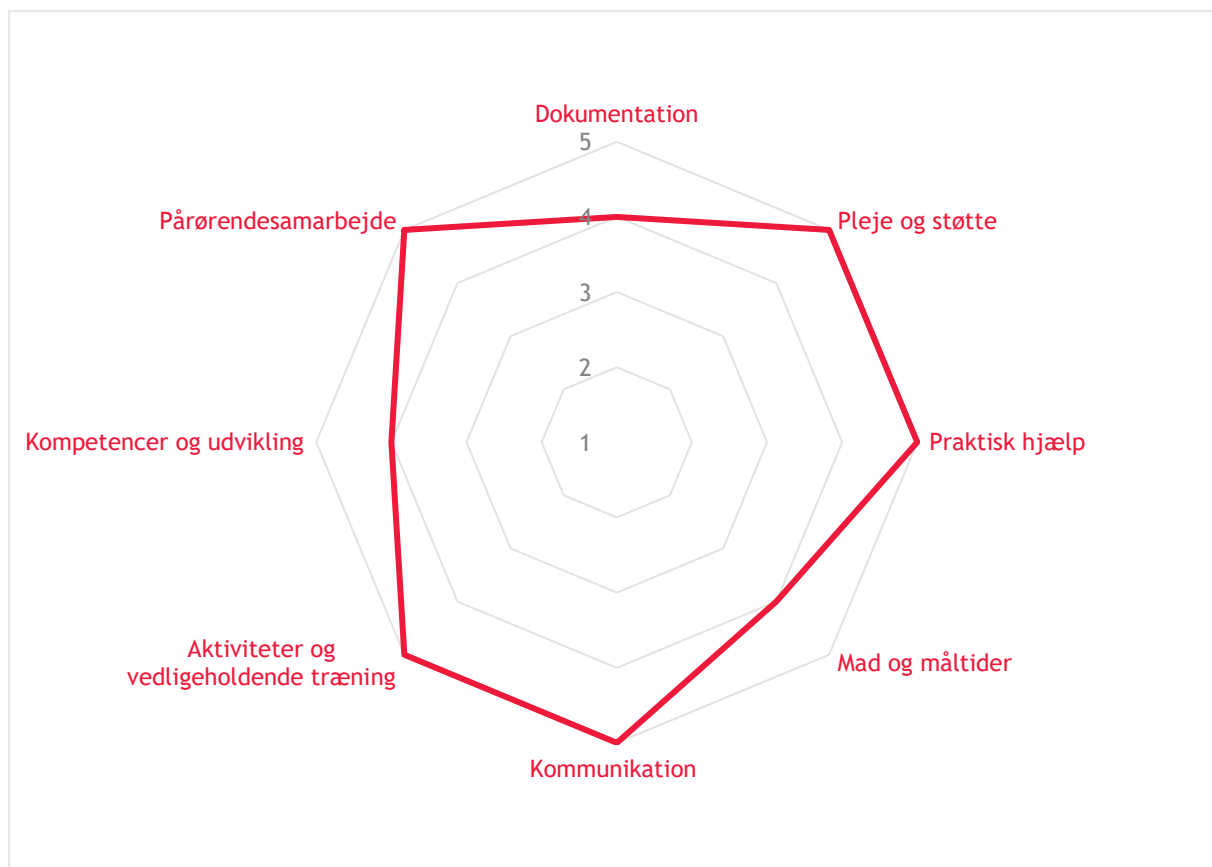
Tilsynet har afdækket enkelte udviklingsområder i relation til dokumentationen og afviklingen af måltider, ligesom tilsynet vurderer, at plejecenteret, grundet en vakant social- og sundhedsassistentstilling samt sygeplejerskens udlåning til andet plejecenter, har et mindre kompetencetab i relation til sundhedsfagligt personale.

Tilsynet har givet anledning til to anbefalinger inden for dokumentationen samt mad og måltider, hvortil tilsynet vurderer, at anbefalingerne kan indfries ved en mindre ledelsesmæssig indsats.

### 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: 4

#### Vurdering:

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

Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med sygeplejersken, der redegør for arbejdsgange, og som sikrer ajourføring af borgerjournalerne på borgernes fødselsdag, og at medarbejderne derudover opdaterer dokumentationen ved ændringer i borgernes tilstande. Opgavefunktionen i Nexus anvendes desuden som aktivt hjælperedskab ift. rettidig opdatering af tilstande, hvortil tilsynet bemærker, at samtlige tilstande er oprettede med opfølgingsdatoer, tilsvarende borgernes fødselsdag. Tilsynet vurderer dog, at anvendelse af opgavefunktionen udgør et udviklingsområde ift. rettidig og systematisk evaluering af faglige indsatser, hvilket er drøftet med leder og sygeplejerske.

Medarbejderne arbejder målrettede med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, og hvor strukturer vedrørende fx døgnrytmeplaner, ifølge medarbejderne, medvirker til kvalitet og kontinuitet i pleje- og omsorgsydelser. Dertil oplyser medarbejderne om deres fokus på kun at oprette relevante observationer, hvilket sygeplejersken flittigt italesætter, og giver relevant tilbagemelding på.

Dokumentationen fremstår sammenhængende, opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende for hele døgnet med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer,

hvortil faglige tilgange og særlige opmærksomhedspunkter er ajourført. Generelle oplysninger er generelt beskrevet med fyldestgørende beskrivelser af helbredsoplysninger, borgernes ressourcer, vaner og livshistorier, og enkelte steder, hvor beskrivelserne er sparsomme, findes oplysningerne i døgnrytmeplanen. Sygeplejersken oplyser, at generelle oplysninger på sigt skal udfases med efterfølgende uddybning af relevante oplysninger i døgnrytmeplanen. Funktionsevnetilstande og helbredstilstande er vurderede og opdaterede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau og helbredssituation, ligesom der foreligger fyldestgørende handlingsanvisninger på uddelegerede SUL-indsatser med henvisninger til links i VAR og relevante referenceværdier.

Faglige indsatser er i alle tilfælde fulgt rettidigt op, jf. medarbejdernes redegørelse, men tre steder mangler der evaluering i dokumentationen. Observationsnotater er konsekvent tilknyttede relevante tilstande.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

### 2.3.2 Pleje og støtte

Score: 5

#### Vurdering:

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

Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og borgerne tilkendegiver meget stor tilfredshed og tryghed med de ydelser, de modtager. Medarbejderne beskrives som meget omsorgsfulde og medinddragende, og en borger fremhæver medarbejdernes opmærksomme måde at lade borgeren gøre de ting, borgeren selv kan, og kun hjælpe med bad, som borgeren ikke længere magter. En anden borger og dennes pårørende anerkender sygeplejerskens indsats og støtte ifm. undersøgelse på sygehuset for nyligt, og en tredje borger beskriver tryghed ved, at medarbejderne på alle tider af døgnet prompte kommer, når borgeren anvender sit nødkald.

Plejecentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg igennem fælles orientering i Nexus, kort overlap mellem vagttag samt et godt borgerkendskab, hvilket tilskrives plejecenterets mindre størrelse. Dertil afholdes der dagligt triagemøde, hvor afvigelser hos borgerne, herunder sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, drøftes tværfagligt. Medarbejderne kan redegøre for indsatser i relation til de 12 sygeplejefaglige områder, fx smerteprofylakse, tryksårsforebyggelse og ernæringscreening, ligesom mundhygiejne og borgernes psykiske tilstande indgår i vurderingen af borgernes triage. Sygeplejersken fremviser triage-tavlen, som tilsynet observerer er opdateret med tydelige beskrivelser af aktuelle indsatser og korte beskrivelser af borgernes habituelle tilstande, fx vægtmålinger, som efter samtykke fra borgerne leveres hver måned, efterfulgt af ernæringsvurderinger ved afvigelser.

Pleje og omsorg leveres efter en høj borgeroplevet tilfredshed og en høj faglig standard, hvortil implementerede systematiske faglige metoder sikrer kontinuitet og kvalitet i den helhedsorienterede indsats, som yderligere understøttes af et velfungerende samarbejde med den tilknyttede huslæge, hvortil samtlige borgere er tilknyttede.

Medarbejderne kan redegøre for den rehabiliterende og vedligeholdende indsats ift. inddragelse af borgernes ressourcer og motivation i leveringen af kerneydelsen. Dertil beskriver medarbejderne deres opmærksomhed på, at borgere, ifm. sygdom eller anden svækkelse i en periode, kan have behov for kompenserende pleje, indtil de har genvundet deres ressourcer. Nyindflyttede borgere tilses og vurderes af kommunens fysioterapeut og ergoterapeut med henblik på rette hjælpemidler og behov for træning.

Tilsynet observerer, at der systematisk er fulgt op på faglige indsatser, såsom blodsukker- og vægtmålinger, som planlægges i borgernes kalender. Derudover kan sygeplejersken redegøre for opfølgninger på de i dokumentationen manglende evalueringer på faglige indsatser.

Borgerne ses velsoignerede, svarende til egne ønsker og vaner, og tilsynet observerer, at borgerne er velplejede, og at de er hjulpet med deres nødkald.

### 2.3.3 Praktisk hjælp

Score: 5

#### Vurdering:

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

Borgerne oplever, at rengøring udføres fleksibelt og meget tilfredsstillende af den fast-tilknyttede rengøringsarbejder, som ledelsen oplyser er en medarbejder fra Ukraine, ansat i et praktikforløb. Øvrige praktiske indsatser, såsom oprydning og tøjvask, tilkendegiver borgerne at deltage aktivt i, hvilket borgerne finder stor glæde ved. Det er borgernes oplevelse, at der i vid udstrækning tages hensyn til deres ønsker og vaner, og at medarbejdere samlet set løser opgaverne kompetent og effektivt.

Medarbejderne beskriver, hvordan borgernes ønsker og vaner indtænkes i leveringen af de praktiske ydelser, hvortil flere borgere helt eller delvist selv varetager fx tøjvask, ophængning og foldning af det rene vasketøj, mens andre borgere deltager i rengøringen ved at støve af. Medarbejderne tager hensyn til borgernes ressourcer og behov for at leve et aktivt hverdagsliv, og borgerne spørges derfor altid om deres ønsker til deltagelse i praktiske opgaver på dagen.

Medarbejderne kan med eksempler redegøre for hygiejniske indsatser og principper, som indgår i leveringen af praktiske opgaver, fx vedrørende brug af handsker og forklæde, ligesom nye medarbejdere og afløsere introduceres og oplæres til efterlevelse af den ønskede standard, både vedrørende rengøring og daglig oprydning, som er et fælles ansvar.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler, ligesom tilsynet positivt bemærker, at borgernes vaner og ønsker til deltagelse i praktiske ydelser er velbeskrevet i døgnrytmeplanen sammen med den faglige indsats vedrørende daglig oprydning hos borgerne.

### 2.3.4 Mad og måltider

Score: 4

#### Vurdering:

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

Borgerne beskriver maden som meget veltillavet og velsmagende, og en borger tilkendegiver, at plejecenteret er som "et bedre hotel", hvilket til dels skyldes den gode og varierende menu. Borgerne oplyser at spise deres måltider i fællesskab med andre borgere og medarbejdere, hvilket borgerne sætter stor pris på, grundet fællesskab og hyggeligt samvær, ligesom borgerne oplever, at deres ønsker til menu imødekommes.

Medarbejderne kan redegøre for, at rammerne for "det gode måltid" sikres igennem tydelige arbejdsgange, hvor mindst tre medarbejdere til frokost deltager med pædagogiske måltider. Derudover kan medarbejderne reflekteret beskrive, at rolige rammer og aftaler om, at praktiske opgaver først varetages efter endt måltid, giver borgerne ro til at spise. Medarbejderdeltagelse sikrer, ifølge medarbejderne, desuden, at borgerne får sufficient ernæring igennem en individuelt tilpasset tilgang ud fra borgernes ressourcer og begrænsninger, hvortil nogle borgere guides til at indtage ernæring, mens andre hjælpes med kompenserende indsatser.

Plejecenteret har egen ernæringsassistent ansat, der forbereder og tilbereder al mad, og deltager i afdelingens fællesskab ad hoc, hvortil borgernes ønsker til menu drøftes. Medarbejderne oplever relevant faglig sparring med ernæringsassistenten vedrørende borgernes ernæringsindsatser, hvortil der laves særkost til borgere med dysfagi samt

protein- og ernæringsrige mellemmåltider til småtspisende. Dertil redegør medarbejderne for faglige metoder, herunder fastlagte vægtmålinger og ernæringscreeninger, som indgår systematisk i kvalitetssikringen af borgernes ernæringsindsatser.

Tilsynet observerer, at borgernes ernæringsindsatser i dokumentationen er velbeskrevet, og at faste vægtmålinger er leverede og evaluerede. Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at tilsynet observerer, at medarbejderne serverer maden fra "mad-container" direkte på borgernes tallerkener, hvilket er drøftet med leder og medarbejdere, der oplyser, at det er et levn fra tiden med COVID-19, hvor fade- og skåleservering blev annulleret, grundet risiko for smittespredning.

### 2.3.5 Kommunikation

Score: 5

#### Vurdering:

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

Borgerne beskriver en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd fra medarbejderne, og de tilkendegiver en omgangstone, præget af ligeværd og humor, hvilket borgerne er meget tilfredse med. En borger anerkender medarbejdernes fysiske berøring igennem knus og et klap på ryggen, og en anden borger føler sig inkluderet i fællesskabet, grundet medarbejdernes altid anerkendende og positive tilgang. De pårørende tilkendegiver at blive mødt af meget omsorgsfulde og imødekommende medarbejdere, der altid hilser pænt, og byder velkommen, og at omgangstonen på plejecentret er positiv og anerkendende.

Medarbejderne redegør for, at omgangstonen på plejecenteret er præget af et godt kendskab borgere og medarbejdere imellem, hvortil medarbejderne pointerer anvendelsen af en professionel tilgang, men at de også gerne deler ud af egne oplevelser og aktiviteter fra deres privatliv. Samspelet er kendetegnet af tillid og tryghed, og medarbejderne tilkendegiver, at relationerne til borgerne, som de kender særdeles godt, tilpasses kemien mellem borger og medarbejder, fx byttes kontaktperson, såfremt det ikke lykkes at etablere en positiv og ligeværdig relation. Medarbejderne beskriver, hvordan de i dialogen med borgerne tager afsæt i borgernes livshistorier, jargon og dagsform med henblik på at imødekomme borgerne ud fra den enkelte borgers behov, ligesom viden fra indflytningssamtalen i borgernes hjem indtænkes i samtaleemner, så borgerne føler sig set, hørt og mødt.

Omgangstonen mellem medarbejdere beskrives af medarbejderne som velfungerende og med rummelighed over for deres forskelligheder. Medarbejderne finder tryghed i at give og modtage feedback, og de tilkendegiver, at leder kun inddrages i særlige tilfælde, såfremt medarbejderne ikke selv kan håndtere en situation, hvilket indtil nu ikke har været nødvendigt. Dertil oplyser medarbejderne at arbejde meget selvstændigt, hvilket tilskrives perioden før leders tiltræden, hvor medarbejderne i en længere periode var uden leder, ligesom leder, grundet sin tilstedeværelse, fordelt på to plejecentre, kun er to dage på Søvangen.

Forråelse har medarbejderne ikke oplevet, og de tilkendegiver stor kollegial omsorg og opmærksomhed på at foregribe omsorgstræthed, hvilket ligeledes har leders store bevågenhed.

Tilsynet observerer medarbejdere, der omtaler borgere og pårørende på en meget professionel og respektfuld måde, ligesom kommunikationen omkring bordet i dagligstuen er afslappet og rolig med medarbejdernes opmærksomhed rettet mod, at samtlige borgere inddrages i dialogen og drøftelserne af dagens aktivitet. Indimellem høres spontane grin fra borgere og medarbejdere, og flere gange observerer tilsynet, at medarbejderne lægger en hånd på borgernes skuldre, eller de opnår øjenkontakt med efterfølgende smil rettet mod de borgere, som ikke siger så meget.



### 2.3.6 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Score: 5

**Vurdering:**

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

Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de oplever mulighed for indflydelse og selvbestemmelse i forhold til aktiviteter og daglig bevægelse samt træning. Borgerne udtrykker tilfredshed med udbuddet af aktiviteter, hvortil gåture i lokalområdet fremhæves som særligt berigende. En borger beskriver stor glæde ved muligheden for flere ugentlige træninger i det dertil indrettede træningslokale, imens en anden borger oplyser at gangtræne på gangene og udenfor på gangstier.

Medarbejderne redegør for plejecenterets aktivitetstilbud, som omfatter gudstjeneste, gymnastik, besøg af dagplejebørn, ture med medbragt mad til den nærliggende sø og ture til større arrangementer, fx cirkus og Kandiskoncert. Derudover har medarbejderne blik for at gribe øjeblikket til små spontane stjernestunder, hvortil medarbejderne anerkender afløsere, elever og studerende for at bidrage positivt til et aktivt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv for borgerne. Medarbejderne redegør for deres faglige opmærksomhed på, at borgerne bevarer deres fysiske funktionsniveau igennem daglig bevægelse i det omfang, de kan motiveres hertil, fx til gangtræning ude og inde.

Plejecenteret har egen Facebook-gruppe, som er administreret af leder, hvortil der flere gange ugentlig uploades billeder og videoer af både større arrangementer og små begivenhedsrige stunder, såsom is på terrassen og hygge i fællesrummet samt fra fejring af årets begivenheder og højtider. Leder beskriver desuden sit fokus på at inddrage lokalsamfundet i hverdagslivet på plejecenteret, hvortil to elever fra ottende klasse i en uge var i praktik. Ifølge medarbejderne spredte tiltaget stor glæde for de fleste borgere, mens andre borgere sidst på ugen var mætte af indtryk, og i stedet søgte ro. Leder udarbejder en månedlig aktivitetsplan, som efterfølgende, sammen med nyhedsbrevet, sendes til pårørende, og ophænges på fællesarealerne.

Tilsynet observerer dagens kreative aktivitet, som består af maling af malerier ud fra en udlånt kuffert med remedier fra Asger Jorn museet, hvortil medarbejdere og borgere ihærdigt og kreativt går til opgaven med både individuelle og fælles skabte malerier, som afsluttes med et kreativt lærred med borgernes farverige håndtryk til stor begejstring og grin fra både borgere og medarbejdere. Tilsynet observerer desuden, at triage-tavlen er opdateret med beskrivelse af borgernes kontakt-øer, som fx tager afsæt i meningsfuld beskæftigelse og borgernes livshistorier.

### 2.3.7 Kompetencer og udvikling

Score: 4

**Vurdering:**

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

Leder beskriver medarbejdergruppen, som, foruden sygeplejersken, består af 11 fastsatte og uddannede medarbejdere, hvoraf kun planlægger er social- og sundhedsassistent. Leder vurderer, at medarbejderne har relevante kompetencer til opgaverne og målgruppen, hvilket tilskrives medarbejdernes faglige blik og forståelse for opgaverne og borgernes behov. Medarbejderne arbejder, ifølge leder, ihærdigt med at sikre borgerne værdifulde dage og den nødvendige pleje og omsorg, jf. kommunens værdisæt samt med afsæt i Personcentreret Omsorg, som er den overordnede faglige tilgang. Sygeplejersken har deltaget i undervisning vedrørende Personcentreret omsorg med efterfølgende vidensdeling til kollegaer, ligesom sygeplejersken i samarbejde med kommunens demenskonsulent ad hoc afholder beboerkonferencer med afsæt i Tom Kitwoods teori og inddragelse af blandt andet trivselskarret og blomsten.

Derudover afholdes der tværfaglige møder med plads til faglig sparring på daglige tavle- og personalemøder, som afholdes hver eller hver anden måned med undervisning i relevante faglige emner, fx har synskonsulent netop undervist i opmærksomhedspunkter ved borgere med nedsat syn, hvilket blev igangsat efter en nyindflyttet borgers synsbe- grænsning.

Leder er i gang med at afvikle MUS-samtaler, og tilkendegiver stor opmærksomhed på at understøtte medarbejdernes individuelle behov for kompetenceudvikling, selv i en tid med begrænsede midler til kursusafvikling og undervisning. Leder afdækker derfor andre løsninger, fx virksomhedsbesøg på andre af kommunens specialplejecentre, hvortil en medarbejder har været på udveksling på et demensplejecenter. Leder beskriver derudover sin opmærksomhed på involvering af medarbejderne ifm. implementering af nye strukturer og udviklingsområder med henblik på at sikre følgeskab og opbakning, hvilket er en løbende opmærksomhed. Seneste tiltag har været ajourføring af introduktionsprogrammet, som er individuelt tilpasset faggruppe og erfaring, ligesom sygeplejersken på tværs af områdets syv plejecentre underviser uaglærte i fx medicin håndtering, hygiejne og kommunens værdier og arbejdsgange med henblik på korrekt oplæring inden den forestående sommerferie. Nyansatte medarbejdere og afløsere gennemfører derudover forflytningskursus.

Medarbejderne oplever sig kompetente til opgaverne, og de oplyser, at flere medarbejdere er meget erfarne, hvorfor det stort set altid er muligt at få kompetent hjælp og sparring fra enten en kollega eller sygeplejersken. I ydertimerne, uden sundhedsfaglige medarbejdere, involveres udekørende hjemmesygepleje, hvortil medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde i de sjældne tilfælde, hvor det er nødvendigt at rekvirere hjælp. Medarbejderne kan kompetent beskrive delegeringspraksis, hvor der efter oplæring fra en sygeplejerske eller social- og sundhedsassistent underskrives delegeringsskemaer. Medarbejderne er bevidste om eget kompetence- og ansvarsområde, og sygeplejersken oplyser om en målrettet indsats med kompetenceafklaring af medarbejderne og systematisk uddelegering med henblik på at sikre rette kompetencer til opgaverne, især i en tid med begrænset sundhedsfagligt personale.

Medarbejderne anerkender leders opmærksomhed og nysgerrighed på deres ønsker til kompetenceudvikling ifm. MUS-samtalerne, hvortil medarbejderne tilkendegiver ikke umiddelbart af mangle viden inden for et specifikt område. Medarbejderne fremhæver de daglige tavlemøder som fagligt berigende og understøttende for deres samlede kompetenceudvikling, hvortil medarbejderne oplyser, at drøftelserne understøtter uaglærte medarbejders refleksionsniveau og viden om relevante observationer. Medarbejderne oplever, at afløsere er godt oplærte samt selvstændigt og kompetent kan varetage opgaver hos borgerne, ligesom medarbejderne i dagligdagen har tid og overskud til at sikre opfølgning på afløseres opgaver samt tilbyde faglig sparring.

Medarbejderne kender til og anvender VAR-portalen ved tvivlsspørgsmål, og tilsynet observerer reflekterede medarbejdere, som kan redegøre for plejecenterets strukturer, arbejdsgange og procedurer.

Til grund for vurderingen tillægges tilsynets vurdering af et mindre kompetencetab på sundhedsfaglige medarbejdere, grundet en vakant social- og sundhedsassistentstilling samt sygeplejerskens udlåning til et andet plejecenter to dage ugentligt, betydning, hvilket er drøftet med leder.

### 2.3.8 Pårørendesamarbejde

Score: 5

**Vurdering:**

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

Borgerne tilkendegiver, at deres pårørende er velkomne på plejecentret, og de beskriver et godt og velfungerende samarbejde mellem medarbejderne og de pårørende. Tilsynet har talt med fire pårørende, der alle tilkendegiver stor tilfredshed omkring samarbejdet med medarbejderne, der beskrives som kompetente og ansvarlige ift. at sikre et højt informationsniveau og relevant viden om de pårørendes kære. Dertil oplyser samtlige pårørende stor tryghed i måden, hvorpå borgerne hjælpes og støttes, ligesom et aktivt hverdagsliv med mange meningsfulde aktiviteter anerkendes. Borgernes pårørende kan oplyse om deltagelse i flere forskellige arrangementer, hvortil årets forårsfest var særlig begivenhedsrig. Pårørende kan redegøre for deltagelse i indflytnings- og opfølgende møder, ligesom de fast inviteres med til årlige opfølgninger.

Leder redegør for det formelle pårørendesamarbejde, som sikres gennem nyhedsbreve, Facebook-gruppen, pårørendemøder og løbende kontakt med pårørende, såfremt en situation kalder på det. Leder har ikke modtaget klager eller bekymringshenvendelser, og hun beskriver et pårørendesamarbejde, som er kendetegnet af tillid og tryghed, hvilket den store opbakning på 60 deltagere i forårsfesten bekræftede.

Medarbejderne beskriver, hvordan de samarbejder med de pårørende om at sikre en god hverdag for borgerne, fx igennem drøftelser, når pårørende kommer på besøg. Dertil redegør medarbejderne for indflytningsamtaler i borgerens hjem inden indflytning med deltagelse af borgeren og eventuelle pårørende, hvortil forventningsafstemning finder sted, samt orientering om praktiske tiltag ifm. indflytningen. Derudover udleveres et hæfte vedrørende borgernes livshistorie, som pårørende opfordres til at udfylde. Borgerens indflytning følges op på opfølgende møde med deltagelse af sygeplejerske, kontaktpersoner og leder, som dog kun deltager, hvis det skønnes nødvendigt.

Tilsynet observerer pårørende, der fremstår hjemmevante under deres besøg hos borgerne, mens en borgers ægtefælle deltager, lidt på sidelinjen, i dagens aktivitet, hvortil medarbejderne inddrager borgerens pårørende i drøftelser og den gode stemning.

## 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 ledelse og medarbejdere en fokuseret indsats på at anvende opgavefunktionen i Nexus, målrettet systematisk evaluering af faglige indsatser, herunder tidstro opfølgningsdatoer tilpasset den faglige indsats.
2. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at drøfte og igangsætte en proces ifm. afvikling af måltiderne, så borgernes selvbestemmelse, rehabilitering og medinddragelse understøttes igennem fadserving og selvbetjening.

## 3. Vurderingsskema

I tilsynene i Silkeborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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 borgere 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 borgerne</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 borgerne</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 borgernes 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 borgerne</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 borgerne</li> <li>• Der er fare for borgernes 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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.