



Tilsynsrapport Sønderborg Kommune

Omsorg og Udvikling
Amaliehaven Plejecenter

Uanmeldt tilsyn plejecentre
August 2023



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

Kirsten Marquardsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 04 36

Mail: kmq@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: Amaliehaven Plejecenter, Svanehaven 2, 6440 Augustenborg

Centerleder: Lykke Frydendall

Antal boliger: 60

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 22. august 2023, kl. 08.30 - 13.30

Deltagere i interviews:

- Centerleder
- To daglige ledere
- Fire medarbejdere
- Tre borgere
- En pårørende

Tilsynet blev afrundet sammen med ledelsen og centersygeplejerskerne, som fik en tilbagemelding om tilsynets forløb og foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes i samarbejde med centerleder og to af stedets tre daglige ledere.

Centerleder oplyser indledningsvist om status samt plejecentrets udviklingsområder det seneste år, hvor centerleder samtidig har fungeret som mentor for en ny leder på to andre plejecentre. På dagen for tilsynet gennemføres en indledende introduktion til det nye omsorgssystem Cura, som skal implementeres i Sønderborg Kommune i indeværende år. Ledelsen oplyser desuden, at der har været stor udskiftning blandt borgerne, og at mange nye borgere er flyttet ind i årets løb. Aktuelt står seks boliger tomme, som dog forventes hurtigt at blive fyldt op, idet der ifølge centerleder er stor søgning til Amaliehavens boliger.

Plejecentret arbejder kontinuerligt på at skabe trivsel og hensigtsmæssige rammer for borgerne, og på at løse kerneopgaven med høj kvalitet, og de har derfor haft fokus på kompetenceudvikling inden for flere områder, fx dokumentationspraksis, tidlig opsporing, tavlemøder og demens, og Tom Kitwoods blomst er indført som en model til borgergennemgang, og den anvendes desuden ved indflytnings samtaler.

Ledelsen oplyser, at det igennem det seneste år er lykkedes at rekruttere medarbejdere til alle vakante stillinger, og ledelsen oplever en engageret, stabil og fagligt kompetent medarbejdergruppe, der med de seneste ansættelser er fuldtallig, og som har et velfungerende samarbejde på tværs af husets fem afdelinger. Ledelsen oplyser desuden, at alle faste medarbejdere er faglærte, og at et fast afløserkorps, af såvel uddannede som enkelte ufaglærte medarbejdere, har dækket ferieperioden og vagter i samarbejde med de faste medarbejdere. Ledelsen beskriver medarbejderne som meget ansvarsbevidste, hjælpsomme og fleksible, når der har været bud efter dem ifm. fravær.

Sygefraværet ligger stabilt lavt, men det er dog aktuelt påvirket af enkelte langtidssygemeldte medarbejdere med fysiske skavanker.

1.2 Opfølgning

Ledelsen oplyser, at der kontinuerligt er arbejdet på at opkvalificere dokumentationen, svarende til kommunens retningslinjer, hvor de to centersygeplejersker sammen med dokumentationsvejlederne løbende understøtter medarbejdergruppen i dagligdagen.

2. Tilsynsresultat

2.1 Overordnet vurdering

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

Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

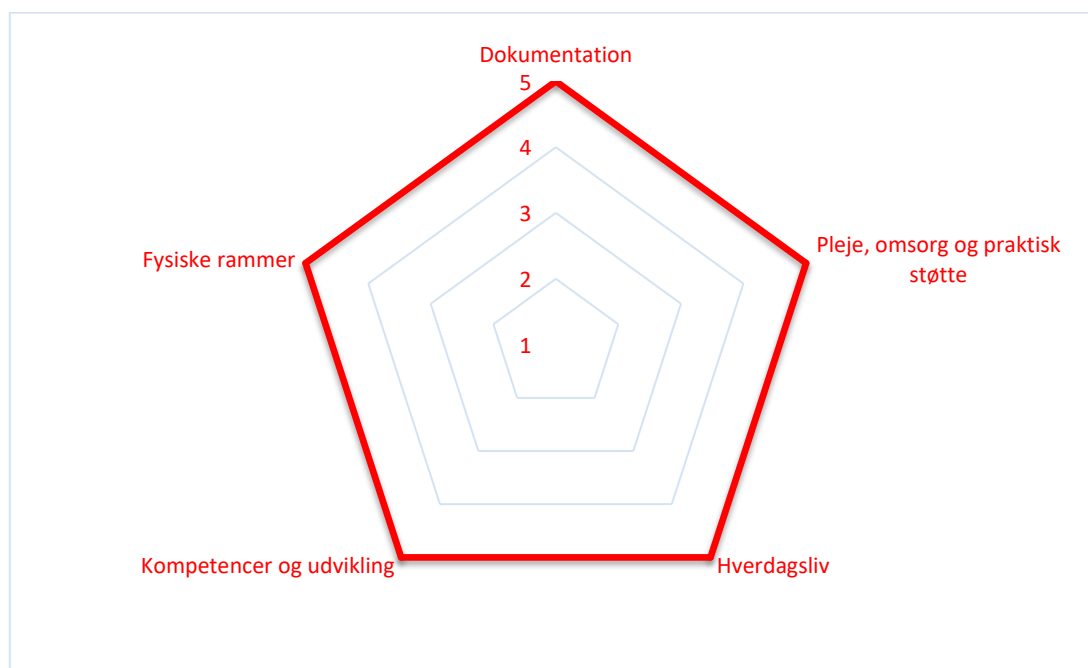
Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Amaliehaven er et meget velfungerende plejecenter, hvis engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til tryghed og trivsel for borgerne med et mærkbart og fælles fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges individuelt og på borgernes præmisser og med høj borgerinvolvering. Tilsynet vurderer ligeledes, at plejecentrets ledelse og medarbejdere har fokus på at skabe rammer, der understøtter borgernes behov for socialt fællesskab.

Tilsynet vurderer, at plejecentret efterlever Sønderborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Kerneopgaven leveres med en høj borgeroplevet og faglig kvalitet, og medarbejderne kan reflekteret redegøre for indsatser, der understøtter borgernes livskvalitet, værdighed og mestringsevne længst muligt.

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: 5

Vurdering:

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

Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med centerleder og to centersygeplejersker, som oplyser om deres målrettede og vedholdende fokus på at skabe læring og hensigtsmæssige rammer for den daglige dokumentationspraksis ud fra en tydelig rolle- og ansvarsfordeling. Sygeplejerskerne opdaterer løbende den sundhedsfaglige dokumentation i samarbejde med social- og sundhedsassistenterne, og de foretager regelmæssige audits sammen med ledelsen og dokumentationsvejlederne, og advis-systemet anvendes som opfølgning på opgaver og faglige indsatser. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og de kan redegøre for deres eget ansvar for løbende opdatering af dokumentationen samt opfølgning på faglige indsatser.

Dokumentationen fremstår samlet set opdateret og fyldestgørende udfyldt, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. For en borger, der nyligt er indflyttet, kan hjælpen til bad med fordel udfoldes lidt mere tydeligt, hvilket en medarbejder efterfølgende straks effektuerer. Generelle oplysninger fremgår med detaljerede beskrivelser af borgernes livshistorie, vaner, og ressourcer, ligesom borgernes interesser er beskrevet. Funktionsevnetilstande og helbredstilstande er vurderede og opdaterede, og de er fulgt op med relevante faglige mål, og faglige indsatser er fulgt op.

Dokumentationen er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne tilkendegiver alle meget stor tilfredshed med den daglige hjælp, de ydes, og de oplever alle, at hjælpen svarer til deres behov, og at den leveres af omsorgsfulde og dygtige medarbejdere, som tager individuelle hensyn, fx til borgernes døgnrytmeønsker og dagsform.

Plejecentret arbejder med kontaktpersonsordning og det gode interne samarbejde, flere ugentlige tavlemøder og en times overlap med aftenvagten medvirker til at skabe kontinuitet, og det sikrer borgerne rettidig og kvalificeret hjælp. Centersygeplejerskerne og ledelsen understøtter den daglige koordinering af opgaver, hvor opgavekompleksitet og relationer indtænkes i fordelingen. Det tværfaglige samarbejde beskrives som velfungerende, og medarbejderne redegør for et stort fokus på at inddrage hinandens fagområder.

Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan de understøtter borgernes egne ressourcer mest muligt i hverdagen, såvel i relation til personlig pleje, som ved målrettede træningsindsatser eller daglige gåture. Sundhedsfremmende og forebyggende initiativer, fx vedrørende borgernes hudpleje, ernærings- og væskeindtag samt mentale habitus har stor bevågenhed, og ændringer i borgernes habituelle tilstand drøftes ved tavlemøder, og de følges, bl.a. via TOBS, i samarbejde med centersygeplejerskerne. Borgerne triageres, og borgernes problemstillinger og tilstand drøftes bl.a. ved tavlemøder, på teammøder samt på møder med plejehjemslægerne, som kommer fast hver 14. dag. Opgaver i komplekse eller ustabile borgerforløb varetages af de faste medarbejdere, som også følger op på ufaglærte medarbejders tildelte opgaver.

Der observeres en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

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

Borgerne oplyser, at de oplever et godt og trygt hverdagsliv på plejecentret, hvor de har indflydelse på egen hverdag og døgnrytme.

Borgerne beskriver et godt og varieret udbud af aktiviteter, hvor de bl.a. kan deltage i stoleygnastik, banko, nørkleklub og høre musik og sang. Flere borgere nyder godt af at kunne deltage i de aktiviteter, som stedets daghjem udbyder, og som ligeledes benyttes i stort omfang af lokale udeboende borgere, som bringer et frisk pust til stedet. En stor gruppe frivillige har deres gang i huset, og flere borgere nyder en cykeltur med cykelpilot, eller en "skubbetur". Medarbejderne tilbyder jævnligt busture for borgerne med plejecentrets egen bus, fx en tur ud i det blå og spise en is på havnen, og de frivillige kommer jævnligt og hygger om borgerne, fx med spil, oplæsning eller Biograf med en gammel dansk film, og de frivillige hjælper desuden til ved større årtidsbestemte fester. En borger og dennes ægtefælle fremhæver stedet som et meget indbydende og hjemligt sted, hvor man føler sig tryk og velkommen. Ægtefællen fortæller, at plejecentret for nyligt har holdt 10 års fødselsdagsfest med sønderjysk kaffebord og opvisning af folkedans, hvor de pårørende også var inviteret.

Medarbejderne er opmærksomme på de borgere, som ikke profiterer af større arrangementer, og de tilbyder disse borgere en-til-en samvær med udgangspunkt i borgernes ønsker. Flere kognitivt svækkede borgere nyder nærvær ved at holde hånd, gå tur i haven eller kigge på fotos, og en medarbejder fortæller positivt om, hvor meget en bestemt borger lyser op og glædes, når medarbejderen synger og danser. Tilsynet oplyses i den forbindelse om, at en lille flok medarbejdere er ved at tage kursus i erindringsdans.

Borgerne beskriver alle maden som lækker og velsmagende og måltiderne som hyggelige, ligesom borgerne oplever respekt for deres valg om at spise i egen bolig, når de har lyst til det.

Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan rammerne for det gode måltid understøttes af ro, pædagogiske måltider og en hyggelig stemning, hvor der fx er dækket op med dug, lys og blomster. Medarbejderne har stor opmærksomhed på borgernes individuelle behov for støtte i relation til måltidet samt til borgernes ernæringsbehov, og de oplever gode sparringsmuligheder hos de kostfaglige medarbejdere eller ergoterapeuter ved behov.

Borgerne beskriver en god og respektfuld omgangstone på centret, og en borger fremhæver, at der er plads til humor og smil samtidig med, at evt. misforståelser borgere og medarbejdere imellem altid kan drøftes på en ordentlig måde.

I kommunikationen vægter medarbejderne en individuelt tilpasset jargon, så borgerne oplever en ligeværdig og respektfuld kommunikation. Medarbejderne redegør for deres indbyrdes fokus på omgangstonen, ligesom omsorgstræthed forebygges via åben dialog. Ved uhensigtsmæssig adfærd eller kommunikation har medarbejderne tillid til at henvende sig til hinanden eller leder om nødvendigt.

Tilsynet observerer en meget hyggelig stemning på afdelingerne, hvor flere borgere og medarbejdere sidder sammen i hyggelig dialog over måltidet.

2.3.4 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

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

Ledelsen oplyser om deres kontinuerlige fokus på at sikre og udvikle medarbejdernes personlige og faglige kompetencer, og de vurderer, at plejecentret med den nuværende personalegruppe, og efter de seneste rekrutteringer, samlet set har det rette kompetenceniveau. Ancienniteten og erfaringen er for flere medarbejdere høj, og medarbejdertrivsel betegnes som god. Ledelsen oplyser om et aktuelt udviklingsområde, som består i målrettet undervisning og oplæring i TOBS og triage og om sit fokus på at bevare og udvikle medarbejdertrivsel i afdelingerne ved nærvær, interesse og et højt informationsniveau.

Medarbejderne oplever også selv at være godt rustede til opgaverne, og de angiver et tæt og velfungerende samarbejde med husets to sygeplejersker, hvoraf den ene har fået en uddannelse i demens, og den anden er klinisk vejleder. Sygeplejerskerne inddrages ved behov for praksisnær læring og faglig sparring, og de indgår ligeledes i den daglige pleje i komplekse borgerforløb, og husets fire demensvejledere understøtter deres kolleger med viden om pædagogiske tilgange til kognitivt svækkede borgere. Eksterne samarbejdspartnere inddrages ved behov til teammøder med borgerkonference, fx fysioterapeuter, ældrepsykiatri eller demenskoordinator.

Ledelsen anerkendes for at være imødekommende ift. ønsker til kompetenceudvikling, og medarbejderne fremhæver, at flere er tilmeldt demenskursus. Medarbejderne oplever en åben og anerkendende dialog med ledelsen, og de værdsætter den tillid, de mødes med, når de fx overtager ansvaret for opgaver eller oplæring af kolleger.

Medarbejderne oplyser, at der er et fast introduktionsprogram til nye medarbejdere, hvor alle kompetenceafklares af sygeplejerskerne, som sikrer, at medarbejderne har de rette kompetencer. Uddelegering af ydelser sker efter kommunens retningslinjer, som medarbejderne med eksempler redegør for.

Teammøder og tavlemøder anvendes som rum for faglige drøftelser, og medarbejdernes faglige niveau vedligeholdes med undervisningsseancer, sidemandsoplæring samt skiftende faglige fokusområder.

VAR-portalen anvendes til gennemgang af fx procedurer, og medarbejderne fremhæver, at de derudover holder sig fagligt ajour gennem sparring med sygeplejerskerne.

2.3.5 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne samt en pårørende tilkendegiver meget stor tilfredshed med de fysiske rammer på plejecentret, og de fremhæver deres lyse, rummelige og velindrettede boliger, som alle har udsigt til grønne områder. Gangarealerne har også kig til de grønne områder, og besøgende møder både beplantning, højbede, frugttræer og en blomsterhave på deres vej igennem afdelingerne. En lille smukt tilplantet gårdhave er lukket og demensvenlig.

Ledelsen og medarbejderne oplyser, at de tilstræber at anvende alle afdelingernes arealer og muligheder, så borgerne har lyst til at bevæge sig rundt både ude og inde, og medarbejderne benytter dage med godt vejr til at dække op til eftermiddagskaffe i haven og til at grille udenfor på gode dage. Medarbejderne fortæller, at borgerne snarligt inviteres til at deltage i æblehøsten fra havens træer.

Plejecentret fremstår lyst og imødekommende med åbne døre mellem afdelingerne, hvor beboerne frit kan færdes. Huset rummer flere små hyggelokke, som ses flittigt benyttet under tilsynet, og forhallens store rum, som også er venteværelse for en lille lokal

”Borgerklinik” samt indgang til daghjemmet, er indrettet med små caféborde, der giver mulighed for en snak med borgere udefra.

De fysiske rammer imødekommer borgerne behov, herunder egnethed i forhold til demens, og centerleder fremhæver plejecentrets beliggenhed for enden af en lukket vej, og uden gennemkørende trafik, hvilket giver stor tryghed ift. borgere med demens, som indimellem forlader stedet på gåture.

2.3.6 Årets tema - Borgeroplevet kvalitet

Score:

Ingen score

Borgerne oplyser, at de er meget glade for at bo på stedet, og de føler sig inkluderede i fællesskabet og er trygge, idet såvel ledelse som medarbejdere er hjælpsomme, tilgængelige og omsorgsfulde.

Ledelsen redegør for, hvordan plejehjemmets værdier omsættes i indflytningssamtalen med borgeren og dennes pårørende, med et oprigtigt ønske om at møde borgeren med respekt for borgerens levede liv. Formålet er dels at skabe tryghed, og dels at opnå kendskab til borgerens særlige ønsker og behov i relation til hverdagsliv og plejeydelser. Borgerens livshistorie efterspørges, og borgerens ønsker til døgnrytme, måltider og aktivitet drøftes og dokumenteres.

Der er fastlagte rammer for levering af kerneydelser og samarbejdet med borgerne, og ledelsen vægter desuden at være let tilgængelig for de pårørende, som årligt inviteres til en opfølgende samtale, som tager afsæt i værdighedspolitikken syv punkter. De pårørende opfordres ligeledes til at henvende sig med bekymringer eller behov for en forventningsafstemning, og såvel ledelsen som sygeplejersken er meget opmærksomme på at tilbyde samtaler i weekenden, så også pårørende, der kommer langvejs fra, kan tilbydes en samtale, når de er på besøg.

Centerleder nævner desuden, at borgerne har indflydelse via plejecentrets velfungerende bruger-pårørenderåd, som er ramme for mange gode idéer og drøftelser vedrørende hverdagslivet på stedet.

I relation til kulturen på plejecentret redegør medarbejderne med flere eksempler for, hvordan det vægtes at møde borgerne i et ligeværdigt og nærværende samarbejde, hvor borgerne medinddrages og respekteres. En nysgerrig tilgang til borgernes levede liv afspejles i livshistoriens anvendelse i praksis, hvor den indgår som udgangspunkt for samtaler, relationer samt pædagogiske tilgange. Medarbejderne er meget opmærksomme på løbende at følge op på borgernes tilfredshed med hjælp, måltider og døgnrytme, som kan variere, alt efter deres tilstand og humør.

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

Tilsynet har ingen anbefalinger.

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.

