



Tilsynsrapport Sønderborg Kommune

Omsorg og Udvikling
Broager Plejecenter

Uanmeldt tilsyn plejecentre
April 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: Broager Plejecenter, Møllegade 18, 6310 Broager

Leder: Tina Helene Jensen

Antal boliger: 40

Dato for tilsynsbesøg: Den 28. april 2023, kl. 08.30 - 13.30

Deltagere i interviews:

- Leder
- Centersygeplejerske
- Tre medarbejdere
- Tre borgere

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

Tilsynsførende:

Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet afvikles i samarbejde med plejecentrets leder, som oplyser om plejecentrets to fremherskende udviklingsspor, som hhv. retter sig mod sikring af høj faglighed i kerneydelsen og mod at skabe og bevare en høj trivsel. Plejecentrets medarbejdere, som primært er tilknyttet et af plejecentrets fire huse, er bl.a. i gang med undervisning i Personcentreret Omsorg, som leveres af Videnscenter for Demens. Medarbejderne er desuden undervist i rehabilitering af ekstern konsulent Mette Søndergaard, og arbejdet med triage samt teoretiske modeller, fx "Kvalitet og forenkling" samt "blomstringsuniverset", har ifølge leder inspireret og beriget de faglige drøftelser, kendskabet til hinandens faglighed samt helhedssynet på kerneopgaven.

Leder oplyser om den aktuelle personalesituation, som på det seneste har været præget af et usædvanligt højt sygefravær, som dels er en følge af COVID-19 smitte og årstidsbestemte infektioner, og som dels afspejler tre samtidige langtidssygemeldinger fra medarbejdere, der nu alle er opsagt. I perioden med højt sygefravær har plejecentret været godt hjulpet af en håndfuld faste kendte afløsere, som enten er time-lønnede eller ansat i ferievikariat. Flere af medarbejderne er unge, som skal i gang med en sundhedsfaglig uddannelse, eller som har et sabbatår, og de er godt kendte i husene, og de er oplært grundigt til opgaverne. Leder oplyser, at der ikke anvendes eksterne vikarer. En ny centersygeplejerske er startet i marts måned, en ny pedel starter i juli, og plejecentret har dermed alle stillinger besat.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der arbejdes kontinuerligt med at oplære medarbejderne i at dokumentere efter samme systematik i omsorgssystemet, hvilket kan falde medarbejderne svært. Sidste års anbefaling vedrørende opdatering af feltet Generelle oplysninger gør sig fortsat gældende.

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. Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Broager Plejecenter er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som arbejder målrettet med at skabe trivsel, tryghed og fællesskab for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet tilrettelægges fleksibelt på borgernes præmisser med alsidige aktiviteter og høj borgerinvolvering.

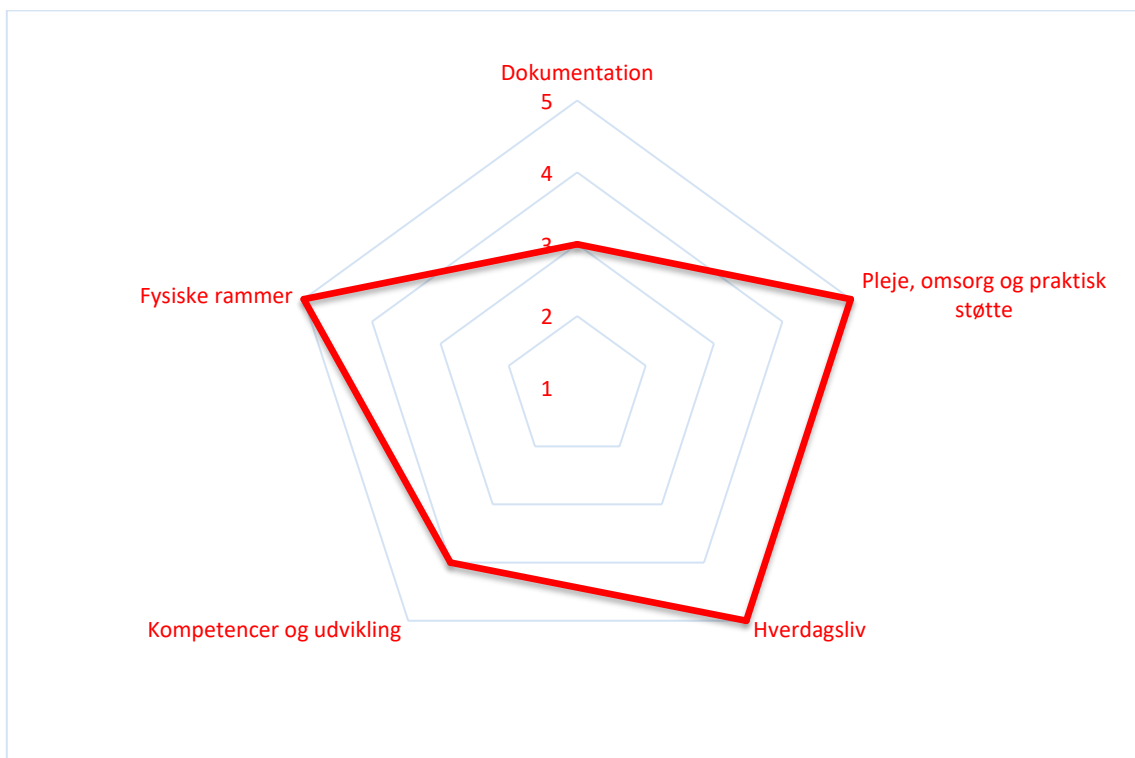
Tilsynet vurderer, at plejecentret efterlever Sønderborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevelse og faglig kvalitet, og det er tilsynets vurdering, at medarbejderne arbejder engageret og empatisk ud fra et menneskesyn, som både understøtter fagligheden og borgernes livskvalitet.

Tilsynet har givet anledning til enkelte anbefalinger inden for dokumentationsområdet og en enkelt anbefaling vedrørende temaet *Kompetencer og udvikling*.

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 plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.

Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med en social- og sundhedsassistent, som er ressourceperson inden for dokumentation, og en sygeplejerske. Tilsynet oplyses om, at der er arbejdet målrettet med at opkvalificere borgernes døgnrytmeplaner, så afløsere - og kolleger på tværs af husene - kan orientere sig tilstrækkeligt i de borgerrelaterede opgaver. Sidste års handleplan for implementering af retningslinjer vedrørende dokumentation har ifølge medarbejderne understøttet deres dokumentationskompetencer positivt. For nylig er flere medarbejdere med funktion som ressourceperson inden for dokumentation rejst, så der aktuelt kun er en medarbejder med denne funktion, hvilket ledelsen er ved at lave om på.

Medarbejderne redegør for deres rolle- og ansvarsfordeling vedrørende opdatering af dokumentationen, hvor kontaktpersoner opdaterer døgnrytmeplaner og funktionsevnetilstande, og social- og sundhedsassistenter, sammen med sygeplejerskerne, opdaterer dokumentationen vedrørende sundhedslovsydelser. Alle medarbejdere har i fællesskab ansvar for at følge op på ændringer og på faglige indsatser, både løbende og ifm. triage samt ved huslægens besøg.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes døgnrytmeplaner er generelt opdaterede med handlingsvejledende beskrivelser af borgernes pleje- og støttebehov, som dog i to tilfælde bør suppleres med tilgangen til borgerne. Feltet Generelle oplysninger er sparsomt og delvist udfyldt i to tilfælde, og de mangler begge opdatering efter borgernes indflytning på plejecentret.

De fem funktionsevnetilstande er vurderede og fulgt op med faglige mål hos to borgere, men der mangler hos en borger opdatering. Helbredstilstande er vurderede, fraset hos en borger.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt 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 oplyser, at de modtager pleje og støtte, som svarer til deres behov, og de tilkendegiver høj tilfredshed med medarbejdernes hjælp i den forbindelse.

Medarbejderne tilstræber kontinuitet for borgerne, bl.a. med kontaktpersonordning og arbejdsplanlægning med udgangspunkt i medarbejdernes tilknytning til primært et hus, hvor medarbejderne opnår et stort kendskab til borgernes døgnrytme og behov. Koordinering af de borgerrettede opgaver tilpasses borgernes aktuelle helhedssituation og observerede behov, og det understøttes dagligt af stedets afdelingsledere og sygeplejersker. Borgergennemgang, faglig sparring og ændringer i borgernes tilstand tages op på daglige tavlemøder og på de to ugentlige triagemøder i hver afdeling samt på faste møder med huslægen, som kommer hver 14. dag. Tværfaglige samarbejds møder med fx ældrepsykiatri eller demenskoordinator afholdes ad hoc.

Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard, og medarbejderne beskriver med eksempler, hvordan en rehabiliterende tilgang integreres i samværet og i hverdagens sysler med borgerne. I den forbindelse deler medarbejderne en solstrålehistorie vedrørende en borger, som ved indflytning kun var sengeliggende. Via fællesfaglige målsætninger, en motiverende tilgang samt genoptræning lykkedes det imidlertid borgeren at

genvinde evnen til at gå med meget stor livskvalitet til følge for den pågældende. Medarbejderne redegør ligeledes fagligt reflekteret for deres overvejelser og handlinger i relation til kognitivt svækkede borgere, som tilrettelægges på borgernes præmisser, hvor nærvær og kendskab til borgernes livshistorie understøtter mødet med borgerne. Medarbejderne redegør desuden for deres fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx ernæringsindsatser, håndhygiejne, tryksårforebyggelse og fokus på ekstra væsketilbud til borgerne, når det er varmt. Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger samt vedrørende borgernes hjælpemidler.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever selvbestemmelse og respekt for deres ønsker vedrørende egen døgnrytme, hverdagsliv samt til- og fravalg af aktiviteter.

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med variationen i tilbud om aktiviteter, og en borger værdsætter, at medarbejderne respekterer vedkommendes svingende dagsform, som sætter begrænsninger for deltagelse i fælles arrangementer, og de tilbyder i stedet borgeren en-til-en tid. Flere borgere nævner glæden ved en ledsaget gåtur i lokalområdet og tilbud om at deltage i aktiviteter i stedets daghjem sammen med borgere udefra.

Leder og medarbejdere redegør for, at aktiviteter tilrettelægges efter borgernes ønsker, og de nævner faste aktiviteter, såsom cykel- og busture, byture til Sønderborg eller ud i det blå, mandebowling og gudstjeneste, ligesom spontane idéer griber. Plejecentrets aktiviteter understøttes og arrangeres ligeledes af de mange aktive frivillige i vennekredsen, som koordineres i samarbejde med en pædagog, der er ansat som aktivitetsmedarbejder, og som inddrager borgerne ud fra deres interesser og formåen. Medarbejdere i flexjob understøtter desuden det sociale fællesskab og dialogen i husenes køkkener via deres tilstedeværelse om formiddagen. En naturvejleder er ansat til at stå for udeliv, blandt andet med ture til kolonihavehuset "Pilehuset", hvor borgerne nyder formiddagskaffen i det fri.

Borgerne er alle yderst tilfredse med maden, og de fremhæver variationen, at retterne er "tyggevenlige" og indbydende, og at køkkenet også tilbereder egne retter efter ønske - fx "snusk". Rammerne om måltiderne opleves som hyggelige - også selv om de øvrige borgere ikke altid bidrager til dialog.

Medarbejderne redegør for muligheden for pædagogiske måltider i hvert hus, hvor de, ud over at hjælpe borgere med behov herfor, prioriterer at skabe ro, hygge og dialog ved bordene, og de benytter lejligheden til faglige observationer. Samarbejdet og de faste møder med køkkenet betegnes som meget velfungerende, og køkkenmedarbejderne spørger jævnligt til borgernes ønsker til menu.

Borgerne omtaler medarbejderne som meget omsorgsfulde, lydhøre og dygtige, og borgerne har tillid til at drøfte deres behov eller bekymringer med medarbejderne. Borgerne mødes hver morgen af smilende medarbejdere, som er nærværende og tilgængelige.

Leder og medarbejdere er opmærksomme på at foregribe forråelse, bl.a. gennem tilbagevendende drøftelser om, hvordan borgerne mødes med respekt, både verbalt og non-verbalt med afsæt i kommunens værdigrundlag. Der er indbyrdes fokus på, at alle anvender en respektfuld kommunikation og adfærd over for borgerne. Medarbejderne oplyser samstemmende, at de er blevet meget bedre til at sige til og fra, tale åbent om deres grænser, og fx give en undskyldning, hvis de har været lidt korte for hovedet over for en kollega, hvis det en sjælden gang sker.

Tilsynet observerer i alle afdelinger, at medarbejdernes adfærd, samspil og kommunikation med borgerne - såvel som indbyrdes - er imødekommende og respektfuld.

2.3.4 Kompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

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

Leder oplyser, at medarbejdernes årlige MUS netop er planlagt.

Leder og medarbejdere vurderer enslydende, at medarbejderne besidder de relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppen. Ifølge leder har der det seneste halve år været et kompetencetab på stedet på baggrund af flere langtidssygemeldinger, som udjævner sig med de seneste ansættelser. Leder redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning på faglige indsatser, dokumentation, videndeling og praksisnær læring sammen med centrets to sygeplejersker samt tværfaglige samarbejdspartnere. Medarbejderne beskriver, hvordan de daglige tavlemøder og faste triage-møder understøtter deres refleksionsevne og medvirker til tidlig opsporing. Disse suppleres med borgerdrøftelser med tværfaglige samarbejdspartnere, som fx terapeuter, demenskoordinator og huslæge, som tager afsæt i anvendte teoretiske modeller, der sikrer en helhedsorienteret indsats. Medarbejderne opsøger desuden selv viden ved behov, bl.a. via VAR-portalen.

Medarbejderne reflekterer over, at et stigende antal borgere har demens ved indflytning, og at enkelte borgerforløb i det seneste år har været præget af meget stor kompleksitet, som har stillet store krav til medarbejdernes viden og faglighed. Medarbejderne efterspørger i den forbindelse opdateret viden på demens- og hjerneskadeområdet, hvilket er videreformidlet til leder.

Arbejds miljøet er ifølge medarbejderne godt, grundet tillid, gensidig omsorg og velfungerende relationer på tværs af vagtlag og med ledelsen.

2.3.5 fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplyser om meget stor tilfredshed med deres boliger med den hyggelige og hjemlige indretning på fællesarealerne, og den bynære beliggenhed, som fx gør det nemt at handle ind og at aflægge besøg i nærområdet.

Leder oplyser om en konstant bevågenhed på at optimere de fysiske rammer og den aktuelle indretning, så den imødekommer målgruppens behov for hjemlighed og overskuelighed, herunder egnethed i forhold til demens.

Der ses små sofamiljøer og indretning, som inviterer til en snak i tosomhed, og som er afskærmet fra de større fællesområder. I sommerhalvåret benyttes terrasser og orangeri i stort omfang, og borgerne bliver involverede i valg af blomster og planter til haven og drivhuset. Leder ser frem til, at den nye pedel tiltræder sit job, idet lugning og udplantning i haveområdets mange bede har ligget hen siden sidste år, og derfor bliver det en af de første opgaver, den nye pedel skal varetage.

2.3.6 Årets tema - Borgeroplevet kvalitet

Ingen score

Borgerne tilkendegiver, at de oplever at blive mødt af medarbejdere, som respekterer dem som mennesker, og som de er trygge ved at dele deres behov og tanker med i hverdagen. Borgerne oplever at blive mødt med forståelse og empati ift. deres situation, og de føler desuden stor tryghed ved, at sygeplejerskerne følger op på deres sundhedsmæssige problemstillinger.

Leder og medarbejdere redegør for deres bestræbelser på at bevare og sikre borgernes værdighed i alle forhold, og de henviser til det respektfulde og ligeværdige menneskesyn i samarbejdet med borgerne, som er bærende i relationen med borgerne. Familien betragtes ligeledes som en ressource og som en værdifuld hjælp i forhold til at understøtte borgernes værdighed og ønsker for hverdagslivet.

Medarbejderne redegør i den forbindelse for et tæt og velfungerende pårørendesamarbejde, som med deres viden om borgerne udgør en væsentlig ressource. Mindsettet bag Personcentreret Omsorg sikrer, at medarbejderne har stor opmærksomhed på borgernes selvbestemmelsesret, og ved dilemmaer inviteres borgerne og eventuelle pårørende til samtale og forventningsafstemning, hvor konkrete aftaler evt. kan indgås eller justeres. Plejecentret har en fast procedure for indflytning, hvor de tilstræber et hjemmebesøg hos borgeren før indflytning, hvor dette er muligt, og efter indflytning afholdes der en indflytningssamtale med deltagelse af borgeren, pårørende, en centersygeplejerske og kontaktpersonen. Leder oplyser, at plejecentret ingen klager har modtaget det seneste år, og at bekymringer hos pårørende er imødegået med dialog og løbende forventningsafstemning med ledelsen.

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, at medarbejderne i relevante tilfælde udfolder borgernes døgnrytmeplaner med den pædagogiske tilgang til borgerne.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer Generelle oplysninger med beskrivelser af borgernes ressourcer, mestringsevne og motivation.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent opdaterer funktionsevnetilstande hos borgerne ved indflytning.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at afdække medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling i relation til den aktuelle målgruppe, særligt inden for demens- og hjerneskadeområdet.

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 tilbage-meldingen 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 mål-rettet 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 mål-rettet 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>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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.

