



# Tilsynsrapport Sønderborg Kommune

Omsorg og Udvikling  
Dybbøl Plejecenter

Uanmeldt tilsyn plejecentre  
Oktober 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 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

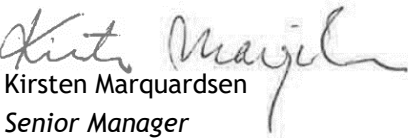


Partner

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: Dybbøl Plejecenter, Gammel Aabenraavej 24, 6400 Sønderborg

Centerleder: Maria Johansen

Antal boliger: 59 boliger

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 12. oktober 2023, kl. 08.00 - 13.00

Deltagere i interviews:

- Centerleder
- Tre daglige ledere
- En centersygeplejerske
- Tre medarbejdere
- Tre borgere

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

Tilsynsførende:

Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes sammen med de tre daglige ledere, og centerleder tilstøder kort tid efter. De daglige ledere, som hver er tilknyttede et hus med to teams, oplyser indledningsvist om en forholdsvis stabil hverdag med en engageret og fagligt kompetent medarbejdergruppe efter en sommer, som er forløbet godt med hjælp fra enkelte faste vikarer. Centerleder, som i en længere periode i år har været fraværende, er kommet tilbage i august måned, og leder tilkendegiver, at plejecentret i perioden fik god hjælp fra en lederkollega samt fra den kompetente daglige ledelse og administration og plejecentrets to sygeplejersker. Borgerflowet har ikke været højere end vanligt, men ledelsen tilkendegiver en oplevelse af, at borgerne ved indflytning er blevet ældre og mere svækkede end tidligere.

Ledelsen oplyser, at et aktuelt fokusområde har været at se med nye øjne på døgnrytmen i husene, så denne i højere grad tilgodeser borgernes behov i relation til hvile, aktiviteter, stjernestunder og måltidsfordeling. Dette fokus har været drøftet med borgerne samt i bruger-pårørenderådet, og det har medført forskydninger og nytænkning og en langt større fleksibilitet i tilrettelæggelsen af hverdagslivet og kerneopgaven, som løbende bliver evalueret.

Et andet udviklingsområde består i, at ledelsen, sammen med centersygeplejerskerne, har opdateret stedets introduktionsprogram, som nu er opdelt og målrettet hhv. faglærte medarbejdere, vikarer og ufaglærte medarbejdere. Ledelsen oplyser, at plejecentret i år er indgået i et dynamisk samarbejde med en ny huslæge, som kommer ugentligt, og som bl.a. har resulteret i, at der for samtlige borgere er indhentet samtykke og fx taget lægelig stilling til behandling og genoplivning i tæt samarbejde med borgerne og deres pårørende. I den forbindelse oplyses det, at plejecentret har arbejdet på at nedbringe antallet af indlæggelser, fx ifm. urinvejsinfektioner, og at indlæggelsesfrekvensen er faldet markant i løbet af året.

Ledelsen oplyser om kommunens aktuelle besparelser, som har medført, at enkelte vikariater er stoppet hen over sommeren, og at der følger en mindre reduktion i normeringen i hvert hus, hvilket netop er drøftet på LMU.

Sygefraværet er ret lavt, men aktuelt er det påvirket af tre langtidssygemeldte medarbejdere, hvoraf en er opsagt, og de to øvrige nu begge er på vej tilbage i job.

Ledelsen har ingen klager modtaget.

## **1.2 Opfølgning**

Ledelsen oplyser om et kontinuerligt fokus på sikker drift, rekruttering af de rette kompetencer og opdatering af dokumentationen, som var sidste tilsyns udviklingsområder.

## 2. Tilsynsresultat

### 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Sønderborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Dybbøl 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.

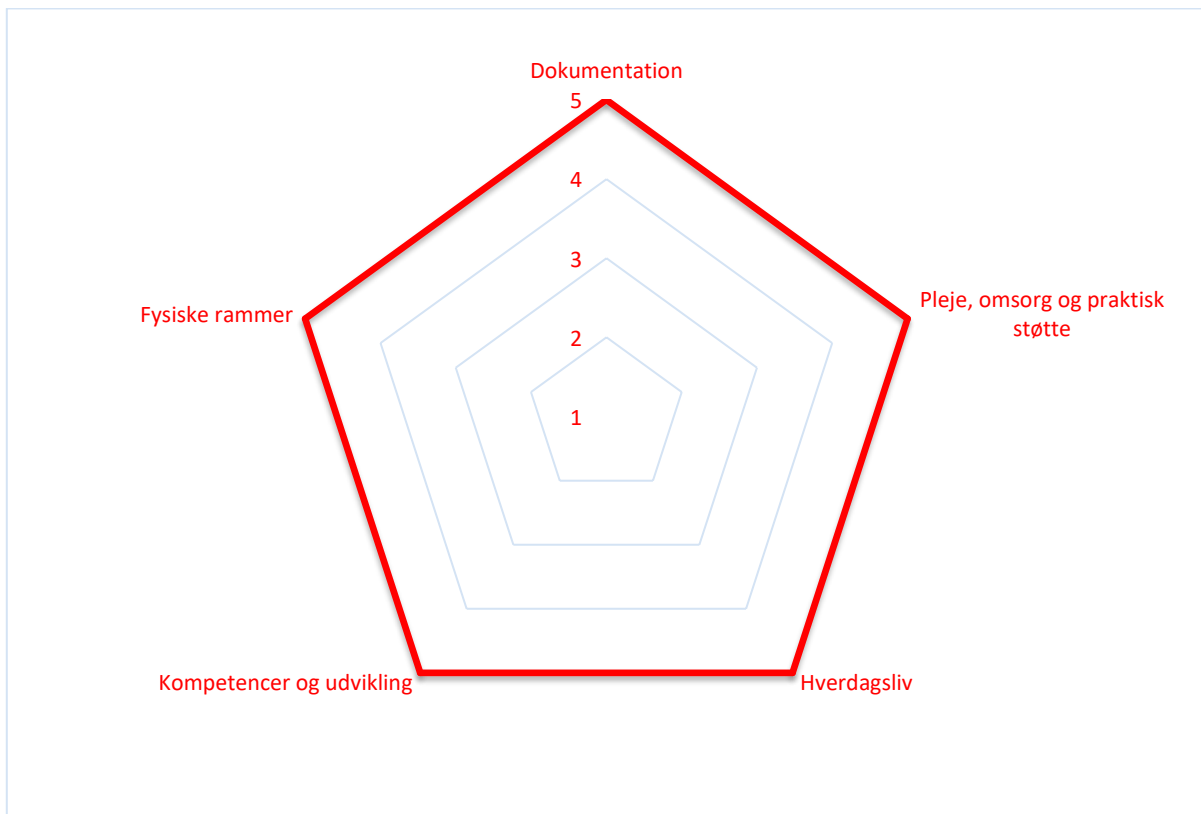
Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Dybbøl Plejecenter er et velfungerende plejecenter med meget engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at ledelsen og medarbejderne har fælles opmærksomhed på at skabe rammer for et hverdagsliv, hvor borgerne føler sig inkluderet i fællesskabet i det omfang, de ønsker det, og hvor måltider og aktiviteter tilrettelægges på borgernes præmisser og med høj borgerinvolvering.

Tilsynet vurderer, at plejecentret efterlever Sønderborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området, og at pleje og støtte leveres med en høj borgeroplevelse og faglig kvalitet og med et vedligeholdende sigte.

### 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.

Medarbejderne redegør for deres daglige arbejde med at sikre, at dokumentationen understøtter kerneopgaven, og de redegør for en tydelig rolle og ansvarsfordeling vedrørende opdatering af dokumentationen samt opfølgning på faglige indsatser. Sygeplejerskerne følger dagligt op på borgernes sundhedsfaglige problemstillinger.

Dokumentationen er gennemgået sammen med en sygeplejerske, som oplyser om en systematisk indsats for at sikre en ensartet og opdateret dokumentation. Arbejdsgangsbeskrivelser, undervisning og sidemandsoplæring sammen med dokumentationsvejlederne har nu tilvejebragt en ensrettet dokumentationspraksis, som ledelsen og sygeplejerskerne sammen følger via faste audits.

Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje, omsorg og støtte er beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Generelle oplysninger er udarbejdede efter kommunens retningslinjer, borgernes livshistorier fremgår, og kalenderfunktionen understøtter opfølgninger, fx ved regelmæssige målinger.

De fem funktionsevnetilstande er vurderede og opdaterede, og der ses ligeledes vurderede og opdaterede helbredstilstande og udfyldte faglige mål samt opfølgning på faglige indsatser i observationsnotater hos samtlige borgere.

Helbredsoplysninger og handleanvisninger er udfyldt og løbende opdateret i alle tilfælde.

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 modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og borgerne udtrykker stor tillid til og tryghed ved den hjælp, medarbejderne tilbyder. En borger værdsætter, at borgerens ønske om at sove længe respekteres, og at medarbejderne er nærværende og omsorgsfulde, og at de tilpasser tilbud om måltider til borgerens døgnrytme og appetit.

Kontinuitet i kerneopgaven understøttes bl.a. med kontaktpersonordning og fast teamtilknytning og ved et dagligt morgenmøde, hvor dagens program og personalesituationen på dagen italesættes, før medarbejderne teamvist forbereder sig på borgeropgaverne i omsorgssystemet og på den fysiske tavle. Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for, hvorledes borgerne sikres den rette hjælp med faglig kvalitet. Ved de daglige TOBS-møder ved tavlen, hvor sygeplejerskerne er tovholdere, og daglige leder deltager, gennemgås ændringer hos borgerne. Sygeplejerskerne er altid til rådighed for sparring, og de er både med til at sikre den røde tråd i de sundhedsfaglige ydelser og med til at understøtte en hensigtsmæssig koordinering ud fra medarbejdernes ansvars- og kompetenceområder. Sygeplejerskerne skiftes desuden til tre gange om ugen at arbejde med et overlap, så de møder aftenvagterne, og hvor de gennemgår TOBS-tavlen sammen.

Den personlige pleje og støtte sikres, ifølge medarbejderne, ved løbende dialog med borgerne, faglige observationer af borgerne og anvendelse af opdaterede døgnrytmeplaner.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan det sikres, at borgerne medinddrages i plejen, og at deres ønsker og vaner i videst muligt omfang imødekommes. Opgaverne løses med øje for indbyrdes relationer og opgavekompleksitet i husene.

Pleje og omsorg leveres efter en høj borgeroplevet kvalitet og med et rehabiliterende sigte, hvor borgernes ressourcer inddrages i opgaveløsningen og i daglig ADL samt tilbud om små gåture inde og ude. Sundhedsfremmende og forebyggende initiativer er integreret i kerneopgaven, fx gennem fokus på borgernes individuelle kost- og væskebehov, mentale adfærd samt trykforebyggende indsatser.

Borgerne er velsoignerede, og der er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i boligerne, på fællesarealerne og vedrørende borgernes hjælpemidler.

### 2.3.3 Hverdagsliv

#### Score: 5

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

Borgerne giver udtryk for at opleve et individuelt tilpasset hverdagsliv, som både gælder ift., pleje og døgnrytme samt aktiviteter. Borgerne oplever, at deres til- og fravalg respekteres, og at de mødes med en ligeværdig og respektfuld omgangsform fra medarbejderne. En borger oplever stor forståelse for sin aldersrelaterede fysiske svækkelse fra medarbejderne, som bl.a. udmønter sig ved, at medarbejderne respekterer borgerens behov for en sovedag. En anden borger værdsætter medarbejdernes kærlige drillerier i hverdagen.

Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne inddrages i hverdagens gøremål og aktiviteter i det omfang, de har lyst til det. Borgernes livshistorie anvendes som inspiration og udgangspunkt for aktiviteter, ligesom forskudte måltider og individuelle hensyn til borgernes døgnrytme giver plads til stjernestunder både formiddag og eftermiddag. Plejecentrets faste aktiviteter i dagcentret eller aktivitetscentret er meget velbesøgte, og der kan planlægges i god tid, da aktiviteterne fremgår af husavisen "Dybbølposten". Der tilbydes fx stolegymnastik, sang, banko, busture og strikkeklub, og to gange om ugen kommer to aktivitetsmedarbejdere i eftermiddagstimerne og arrangerer aktiviteter, alt efter borgernes behov. De borgere, som ikke tåler større sociale sammenhænge, tilbydes individuelt tilpassede aktiviteter, som nu primært varetages af medarbejderne ved en-til-en tid.

Medarbejderne er meget bevidste om at have en imødekommende adfærd og at anvende en høflig og respektfuld kommunikation, og de redegør med eksempler for, hvordan de tilpasser deres kommunikation til den enkelte borger ud fra borgerens behov og tilstand. Medarbejderne tilkendegiver, at de oplever en god omgangstone i alle afdelinger, hvor de vurderer, at der er tillid til at drøfte brud på omgangstone og adfærd med hinanden, hvis de skulle opleve det, ligesom ledelsen ville blive inddraget ved behov.

Borgerne beskriver maden som velsmagende og varieret og måltiderne som hyggelige, hvor ønsket om at spise i fællesstuen eller i egen bolig respekteres.

Medarbejderne redegør kompetent for deres opmærksomhedspunkter omkring det gode måltid, såsom et roligt miljø, en hensigtsmæssig bordplan og pædagogiske måltider. Borgernes individuelle ernæringsbehov tilgodeses bl.a. med specialkost, og der er kontinuerligt fokus på ernæringstætheden i måltiderne, en passende afstand mellem servering af hovedmåltiderne, væskeindtag og på borgere med synkebesvær.

Tilsynet observerer en hjemlig stemning og atmosfære på fællesarealerne, hvor flere borgere opholder sig. Flere borgere er desuden i gang med at bage æblehorn sammen med medarbejdere i aktivitetscentret.

### 2.3.4 Kompetencer og udvikling

Score: 5

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

Ledelsen oplever, at medarbejdergruppen samlet set har de nødvendige kompetencer til at løse kerneopgaven, og ledelsen har dagligt fokus på, at kompetencerne i husene koordineres, så kvaliteten i kerneopgaven sikres, fx planlægges ufaglærte medarbejdere altid i vagt med faglærte, og de introduceres individuelt og grundigt til opgaverne af sygeplejerskerne. Flere medarbejdere har mange års erfaring og høj anciennitet, og nye kolleger tilbydes løbende undervisning, faglig sparring og målrettet kompetenceudvikling, svarende til borgernes aktuelle problemstillinger.

Ledelsen har fokus på løbende kompetenceudvikling ved MUS, og medarbejdere tilbydes relevant undervisning og kurser samt løbende undervisning fra sygeplejerskerne, den tilknyttede huslæge, dokumentationsvejlederne, demenskonsulent og fra medarbejdere med nøglefunktioner, fx forflytningsvejleder.

Medarbejderne føler sig godt klædt på til kerneopgaven, og de oplever rig mulighed for daglig tværfaglig sparring, ikke mindst ved sygeplejerskernes praksisnære oplæring og via TOBS-møderne. Teammøder med borgergennemgang og personalemøder støtter ligeledes op omkring vidensdeling, og medarbejderne anerkender positivt ledelsen for at understøtte mulighed for sparring i borgerforløb af mere komplekse karakterer. Medarbejderne har tilfredsstillende muligheder for løbende kompetenceudvikling gennem sidemandsoplæring, sparring og uddelegering af kompetencer, jf. kommunens kompetenceprofiler. Sygeplejerskerne tilbyder jævnligt undervisning i specifikke faglige og relevante temaer og observationer relateret hertil, fx urinvejsinfektioner, kredsløbssygdomme, obstruktion, sondeernæring og diabetes. VAR-portalen anvendes desuden til at opsøge nyeste viden, og sygeplejerskerne gennemgår løbende de nyeste opdateringer inden for instrukser og retningslinjer på SSA-sygeplejerskemøder.

Introduktion af nye medarbejdere, både faglærte og ufaglærte, har stort fokus. De daglige ledere er sammen med sygeplejerskerne ansvarlige for at sikre tryghed og kvalitet i opgaveløsningen, hvilket understøttes via tæt opfølgning, sidemandsoplæring og mentorordning, og med en individuel tilpasning af introduktionen.

### 2.3.5 Fysiske rammer

Score: 5

**Vurdering:**

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

Borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med centrets fysiske rammer, og de er især glade for deres lyse og rummelige lejligheder og de gode adgangsforhold. Udsigten til de grønne områder og den nemme adgang til aktivitetscentret nævnes også som et stort plus. En borger oplyser med et smil, at borgerens funktionsniveau er øget efter indflytning på grund af de daglige ture op ad gangene til og fra opholds- og spisestuen. De fysiske rammer imødekommer borgernes behov, og indretningen tilgodeser desuden borgere med demens, idet fællesarealerne er indrettede med små hygge kroge. Flere steder er der pyntet op med årstidens blomster og stueplanter, og mobile skærme ses anvendt fleksibelt ved behov for at minimere stimuli for de borgere, som gerne vil være med i fællesskabet uden at deltage aktivt heri.

Ledelse og medarbejdere tilkendegiver, at indretningen af de fysiske rammer fungerer godt og hensigtsmæssigt i hverdagen, og at de imødekommer målgruppens individuelle behov.



### 2.3.6 Årets tema - Borgeroplevet kvalitet

Ingen score

Ledelsen og medarbejderne oplever et velfungerende samarbejde med plejecentrets borgere og pårørende, både individuelt, og igennem stedets bruger-pårørenderåd.

Der er fastlagte rammer for levering af kerneydelsen og samarbejdet med borgerne. Såvel ledelse som medarbejdere oplyser om stor opmærksomhed på, at borgerne er unikke og forskellige, at de bestemmer over deres eget liv, og at de skal medinddrages i alle væsentlige beslutninger vedrørende hverdagslivet på stedet. Allerede før indflytning foretager centersygeplejersken, daglig leder og den kommende kontaktperson hjemmebesøg hos borgerne i det omfang, det kan lade sig gøre med henblik på at møde borgerne og dennes pårørende, og indsamle oplysninger fra borgerne vedrørende deres særlige ønsker, vaner og behov.

Derudover afvikler daglig leder og centersygeplejersker opfølgende møde ca. en måned efter indflytningen, hvor der følges op på borgernes behov, forventninger og samarbejde med plejecentret, herunder borgernes tilfredshed med hjælpen, maden og aktiviteterne, og hvor evt. justeringer foretages sammen med borgerne. Nye borgere drøftes som regel på det efterfølgende teammøde mhp. en helhedsorienteret indsats og en fælles forståelse af borgernes behov.

## 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><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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

