



Tønder Kommune

Pleje og Omsorg
Årsrapport 2024
Plejecentre

INDHOLD

1.	SOCIALFAGLIGE TILSYN PÅ PLEJECENTRE	4
1.1	SAMLET VURDERING	4
1.2	KVALITETSMÅLING - SAMLET SCORE PÅ BAGGRUND AF DE FEM TEMAER	6
1.2.1	Dokumentation	7
1.2.2	Pleje, omsorg og praktisk støtte	9
1.2.3	Hverdagsliv.....	11
1.2.4	Kompetencer og udvikling	13
1.2.5	Årets tema: Åbenhed overfor lokalsamfundet	15
2.	FORMÅL OG METODE.....	17
2.1	FORMÅL	17
2.2	METODE	17
2.3	VURDERING	17

Forord

BDO har i 2024 haft til opgave at udføre uanmeldte tilsyn med Tønder Kommunes ni plejecentre. På baggrund af tilsynene har BDO udarbejdet en årsrapport, der sammenfatter de overordnede indtryk fra tilsynene.

Rapporten er opbygget således, at læseren indledningsvist præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejecentrene med en tilhørende graf, som viser resultatet af kvalitetsmålingen for 2023 og 2024 inden for samtlige områder. Herefter gennemgås de temaer, som tilsynet har afdækket. For hvert område er der indsat et cirkeldiagram, som viser et samlet billede af de scorer, der er tildelt. Diagrammet underbygges med en kvalitativ vurdering af samtlige temaer, inkl. årstemaet.

Bagerst i rapporten findes en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode. Ligeledes findes den vurderingsskala, der er anvendt ved tilsynene.

Med venlig hilsen



Niels Kristoffersen
Partner
Mobil: 28 99 80 63
Mail: nsk@bdo.dk
Partneransvarlig



Dorte Karlskov
Senior Manager
Mobil: 3063 4705
Mail: Dokar@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. SOCIALFAGLIGE TILSYN PÅ PLEJECENTRE

1.1 SAMLET VURDERING

BDO har i løbet af september og oktober 2024 foretaget tilsyn på Tønder Kommunes 9 plejecentre.

BDO har med udgangspunkt i en femtrins vurderingsskala, som går fra score 5 - *I meget høj grad opfyldt* til score 1 - *I meget lav grad opfyldt*, vurderet og bedømt hvert enkelt plejecenter for hvert af de fire temaer: *Dokumentation, Pleje, omsorg og praktisk støtte, Hverdagsliv og Kompetencer og udvikling*. Derudover er en kvalitativ vurdering beskrevet vedrørende plejecentrenes arbejde med årets tema, *"Åbenhed over for lokalsamfundet"*.

Det er BDO's overordnede vurdering, at plejecentrene i Tønder Kommune generelt lever op til kommunens kvalitetsstandarder og det vedtagne serviceniveau på området.

BDO vurderer, at dokumentationen på kommunens plejecentre fortsat udgør et udviklingsområde med henblik på at sikre opdaterede og fyldestgørende beboerjournaler, som efterlever kommunens retningslinjer og gældende krav på området i forhold til både SEL og SUL. BDO oplever, at plejecentrene arbejder ihærdigt og målrettet med dokumentationen, understøttet af undervisning og praksisnær sparring ved kommunens kvalitetssygeplejersker, hvilket BDO vurderer afspejles i øget systematik vedrørende den sundhedsfaglige dokumentation.

Den beboeroplevede tilfredshed med medarbejdernes måde at hjælpe på er generelt høj, og beboerne oplever tryghed i den samlede indsats. BDO vurderer, at medarbejdere og ledelse tilstræber at sikre kontinuitet og tryghed i den helhedsorienterede indsats, og beboerne anerkender medarbejderne for at være omsorgsfulde og hjælpsomme. BDO vurderer, at medarbejderne arbejder opmærksomt med at integrere rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i samarbejdet med beboerne, ligesom faglige metoder, såsom triage, "time-out"-møde og kontaktpersonordning samt viden fra akutuddannelsen, generelt anvendes på plejecentrene. Tilsynet vurderer dog, at triage metoden ikke anvendes ensrettet og systematisk tværgående i kommunen, ligesom opfølgning på faglige indsatser, herunder vedrørende forværringsnotater og beboernes fastlagte vejninger, udgør et udviklingsområde for hovedparten af plejecentrene.

Vedrørende hverdagslivet vurderer BDO et stort fokus på at sikre beboerne et aktivt og meningsfuldt hverdagsliv med udgangspunkt i den enkelte beboers ønsker og livshistorie. Plejecentrene arbejder fokuserede på at sikre gode rammer for måltiderne med opmærksomhed på at imødekomme den enkelte beboers behov og ønsker. På enkelte plejecentre vurderer BDO dog et forbedringspotentiale i forhold til hhv. rammerne for "Det gode måltid" samt den varme mads kvalitet.

BDO vurderer, at omgangstonen og kommunikationen i samspillet med beboerne er kendetegnet af anerkendelse og respekt, og at beboerne ligeledes oplever en familiær og omsorgsfuld omgangstone, hvor også humor anvendes i samspillet. Inden for medarbejderkompetencer og udvikling vurderer BDO, at hovedparten af plejecentrene har rette kompetencer i medarbejdergruppen til at imødekomme beboernes behov og kompleksiteten i opgaverne. Manglende rammer for vidensdeling og faglig sparring omkring beboerne, rekruttering af faglærte medarbejdere, et højt sygefravær, og et deraf større forbrug af ufaglærte medarbejdere, udfordrer enkelte plejecentre, hvilket BDO vurderer påvirker kompetenceniveauet. BDO vurderer desuden, at anvendelsen af VAR-Portalen i den daglige kvalitetssikring af kerneydelsen udgør et udviklingsområde på enkelte plejecentre.

Det er BDO's vurdering, at plejecentrene arbejder målrettede med både Multifunktionelle Teams, herunder koordinering og kreativ opgaveløsning på tværs af teamet samt integration af lokalsamfundet, gennem et tæt samarbejde med frivillige, tilknyttede "Vennekredse" og skoler, dagplejer og børnehaver. I to tilfælde har BDO identificeret udviklingsområder vedrørende fællesskaber på tværs af generationer.

Tværgående udviklingspunkter

Grafen på side 6 viser den gennemsnitlige score, som hvert plejecenter har opnået for tilsynsrunden i 2024. Syv plejecentre har opnået en gennemsnitlig samlet score på 4 og derover, mens to plejecentre har opnået en score under 4.

Tilsynene har samlet set givet anledning til 41 anbefalinger, hertil 32 underpunkter i relation til dokumentationen, hvilket fremgår af oversigten bagerst i rapporten. Anbefalingerne fordeler sig på alle plejecentre. Tilsynene giver anledning til, at BDO har følgende anbefalinger til tværgående indsatser på Tønder Kommunes plejecentre med henblik på at understøtte den videre kvalitetssikring og -udvikling inden for temaerne i tilsynet. De tværgående anbefalinger tager afsæt i de temaer, der har udløst flest anbefalinger.

Dokumentation (15 anbefalinger og 32 underpunkter)

Tilsynsrunden for 2024 har ligesom foregående år givet anledning til tværgående anbefalinger på dokumentationsområdet.

BDO anbefaler plejecentrenes ledelse en fortsat målrettet indsats på dokumentationsområdet, så dokumentationen løbende kvalitetssikres i samarbejde med medarbejdere, værdighedssygeplejersker og kvalitetssygeplejersker, jf. kommunens retningslinjer. BDO anbefaler, at der sikres systematisk opfølgning og opdatering af dokumentationen gennem fastlagte intervaller for ajourføring inden for både Service- og Sundhedsloven, herunder tydelig beskrivelse af de enkelte faggruppers rolle- og ansvarsfordeling. Derudover anbefaler BDO, at Nexus opgave- og kalenderfunktion benyttes i arbejdet med at sikre levering af - samt rettidig opfølgning på - faglige indsatser.

BDO anbefaler, at døgnrytmeplaner udfoldes med beskrivelser af hjælpen til bad og medarbejdernes pædagogiske tilgange i relevante tilfælde.

BDO anbefaler, at den sundhedsfaglige dokumentation, herunder helbredstilstande og handleanvisninger på sundhedslovsydelser, afspejler beboernes aktive og potentielle helbredsproblemer og behandlingsansvarlige læge samt opdateres, jf. gældende krav og kommunens retningslinjer. Derudover anbefaler BDO, at handleanvisninger på SUL-indsatser udfoldes med fyldestgørende beskrivelser af den konkrete indsats, herunder angivelse af referenceværdier og tilhørende handlinger i relevante tilfælde samt link til VAR-portalens.

BDO anbefaler, at observationsnotater tilknyttes relevante tilstande, og at forværringsnotater og vægtmålinger systematisk evalueres i dokumentationen.

BDO anbefaler, at plejecentre, som ikke udfører systematiske journalaudits, implementerer en fastlagt metode med henblik på kvalitetssikring af dokumentationspraksis og beboernes journaler.

Pleje, omsorg og praktisk støtte (10 anbefalinger)

BDO vurderer, at triage-metoden anvendes med differentieret praksis, hvorfor BDO anbefaler et ledelsesmæssigt fokus, sammen med kvalitetssygeplejerskerne, på udarbejdelse af retningslinjer for triage tværgående i kommunen. BDO anbefaler desuden en målrettet kvalitetsudviklingsproces vedrørende implementering af metoden, understøttet af teoretisk undervisning og praksisnær faglig sparring af samtlige medarbejdere, ligesom BDO anbefaler større grad af tværfaglig sparring for flere faggrupper med værdighedssygeplejerskerne på værdighedsdage. Dertil anbefaler BDO et øget fokus på, at dokumentationen ved beboere, triagerede gule og røde systematisk, indgår i journalføring.

BDO anbefaler ligeledes ledelsen på Tønder Kommunes plejecentre at implementere systematiske metoder, der sikrer rettidig levering af - og opfølgning på - faglige indsatser, herunder en særlig opmærksomhed på, at forværringsnotater og vægtmålinger hos beboerne følges op som planlagt og evalueres i dokumentationen.

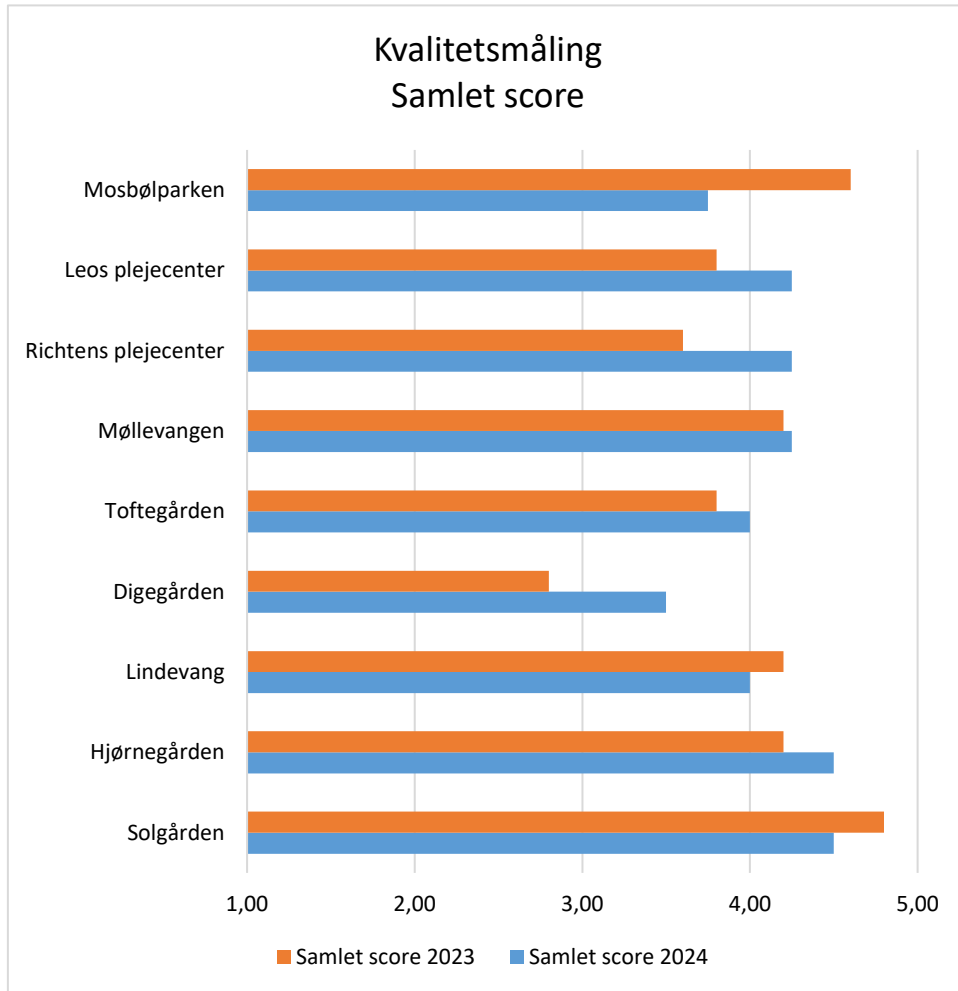
Kompetencer og udvikling (11 anbefalinger)

BDO anbefaler ledelsen på Tønder Kommunes plejecentre at introducere medarbejderne til VAR-Portalen samt at sikre, at kliniske retningslinjer og procedurer indgår i kvalitetssikringen af kerneydelsen samt anvendes til ajourføring af medarbejdernes kompetencer.

BDO anbefaler derudover, at plejecentrene fortsat sikrer løbende undervisning og sidemandsoplæring i relation til Nexus, hvor dele af plejecentrenes medarbejdergrupper fortsat oplever sig udfordrede.

1.2 KVALITETSMÅLING - SAMLET SCORE PÅ BAGGRUND AF DE FEM TEMAER

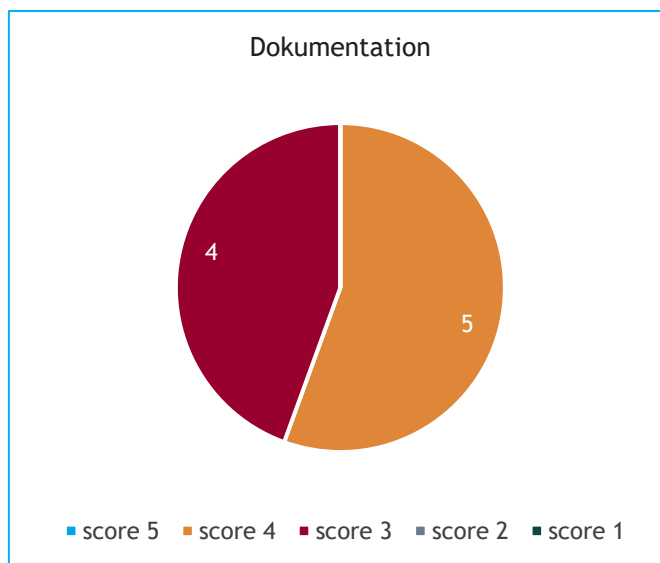
Nedenstående graf viser den samlede gennemsnitlige score for de fire temaer, som det enkelte plejecenter i henholdsvis 2023 og 2024 har opnået.



Af grafen ses det, at seks plejecentre opnår en højere kvalitetsscore i 2024 end året før, mens tre plejecentre scorer lavere end i 2023.

1.2.1 Dokumentation

Af grafen fremgår fordeling af scorer inden for temaet *Dokumentation* på de ni plejecentre.



Tilsynets overordnede vurdering er, at plejecentrene med en lille spredning opfylder indikatorerne for temaet *Dokumentation* fra i middel til i høj grad. Scorerne fordeler sig mellem 3 og 4, og tilsynet bemærker en delvis positiv udvikling sammenlignet med foregående år, hvor scorerne fordelte sig med en spredning mellem 2 og 5. Ingen plejecentre har dog i indeværende år modtaget scoren 5.

Det er BDO's vurdering, at ledelse og medarbejdere på de enkelte plejecentre overordnet set arbejder ihærdigt og målrettede med dokumentationen, hvilket understøttes af et tæt samarbejde med kommunens to kvalitetssygeplejersker i forhold til undervisning og praksisnær sparring, fx vedrørende aktive, potentielle og ikke-relevante helbredstilstande. BDO oplever, at kvalitetssygeplejerskernes indsats har bidraget til øget fokus, indsigt og systematik - særligt vedrørende den sundhedsfaglige dokumentation.

Temaet *Dokumentation* har i 2024 i alt givet anledning til 15 overordnede anbefalinger, som er udfoldede i 32 underpunkter, hvor fordelingen for det enkelte plejecenter varierer mellem 2 og 5 underpunkter.

Sammenlignet med sidste års scorer inden for dokumentationspraksis ses i år en lille stigning i den samlede kvalitet, idet den gennemsnitlige score er steget fra 3,5 til 3,6.

Fem plejecentre opnår scoren 4:

Til grund for vurderingen på de fem plejecentre, som opfylder indikatorerne i høj grad, gør det sig gældende, at dokumentationen overvejende er opdateret og fyldestgørende udfyldt samt beskrevet i et professionelt og fagligt sprog.

Medarbejderne kan redegøre for fordeling af ansvar og roller i arbejdet med dokumentationen, hvor et velfungerende samarbejde med kvalitetssygeplejersker og værdighedssygeplejersker omkring opkvalificering og ajourføring af den sundhedsfaglige dokumentation fremhæves. Plejecentrene arbejder ud fra forskellige metoder og systematikker vedrørende ajourføring, herunder i relation til opgavefunktionen samt beboernes kalender i Nexus, som i varierende omfang anvendes til at sikre levering af samt opfølgning på faglige indsatser. To plejecentre har implementeret systematisk gennemgang af både service- og sundhedslovsindsatser hhv. hver tredje og sjette måned, mens tre andre plejecentre arbejder med løbende ajourføring ifm. ændringer i beboernes tilstand. På det ene plejecenter tilkendegiver medarbejderne dog ikke at være bekendte med, hvorvidt der foreligger fastlagte aftaler for ajourføring.

BDO finder få og varierede mangler, omhandlende bl.a. manglende opdatering af døgnrytmeplaner ift. beboernes hjælp til bad og medarbejdernes pædagogiske tilgang, manglende opdaterede helbredstilstande og handleanvisninger på sundhedslovsydelser, ligesom forværringsnotater ikke konsekvent er evaluerede. Helbredstilstande afspejler desuden i varierende grad beboernes aktive og potentielle problemstillinger, ligesom tilsynet i flere tilfælde finder, at helbredstilstande med fordel kan slås sammen, så overblikket over beboernes helbredsmæssige problemstillinger tydeliggøres. Behandlingsansvarlig læge fremgår ikke konsekvent af helbredstilstandene.

Planlagte faglige indsatser er leverede og evaluerede i dokumentationen, fraset på to plejecentre, hvor tilsynet finder hhv. manglende dokumentation for opfølgning på faglige indsatser og manglende levering af faste vægtmålinger.

Fire plejecentre opnår scoren 3:

For de fire plejecentre finder BDO varierende mangler, og med baggrund heri vurderes det, at plejecentrene kun i middel grad lever op til indikatorerne. Fraset ét plejecenter arbejdes der ikke metodisk og systematisk med ajourføring af dokumentationen, ligesom Nexus kalender- og opgavefunktion ikke til fulde benyttes af medarbejderne.

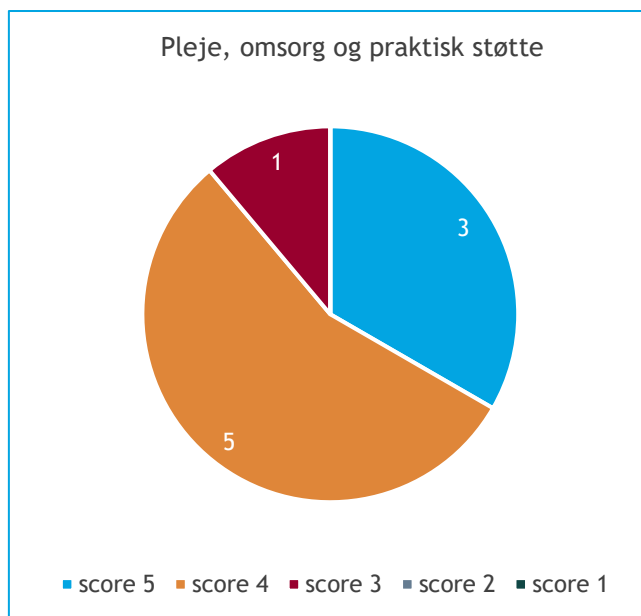
På ét plejecenter tilkendegiver medarbejderne, at det fortsat er udfordrende at navigere i Nexus, hvor de bl.a. oplever manglende overblik ift. anvendelse af kalender- og opgavefunktion, hvorfor fysisk kalender fortsat benyttes. Dokumentationen er delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt, og for størstedelen af plejecentrene gælder det, at BDO har identificeret mangler, relaterede til handleanvisninger over beboernes plejebehov, særligt vedrørende hjælpen til bad og medarbejdernes pædagogiske tilgange. Funktionsvenetilstande og den sundhedsfaglige dokumentation, herunder helbredstilstande, mangler i flere tilfælde opdatering, svarende til beboernes aktuelle helhedssituation, og handleanvisninger på sundhedslovsydelser mangler i flere tilfælde fyldestgørende beskrivelser, bl.a. vedrørende referenceværdier, tilhørende handlinger samt tilknytning til VAR-portalen. I helbredstilstande skelnes der ikke mellem aktive eller potentielle tilstande, ligesom behandlingsansvarlige læge i varierende omfang er beskrevet.

Faglige indsatser er delvist evaluerede og rettidigt fulgt op i dokumentationen, bl.a. vedrørende vægtmålinger og forværringsnotater ift. tryksår og hudproblemer. Observationsnotater er i størstedelen af tilfældene relaterede til tilstande, men BDO bemærker manglende systematik vedrørende tilknytning af observationer, hvilket vanskeliggør opfølgning på faglige indsatser.

BDO vurderer desuden, at et plejecenter ikke efterlever gældende regler om skærmning af personfølsomme beboerdata.

1.2.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Pleje, omsorg og praktisk støtte* på de ni plejecentre.



BDO vurderer, at plejecentrene i Tønder Kommune opfylder indikatorerne for temaet *Pleje, omsorg og praktisk støtte* fra i middel til i meget høj grad, med en overvægt af i høj og meget høj grad. Scorerne fordeler sig mellem 3 og 5, og BDO har i alt givet ti anbefalinger i relation til temaet, fordelt på seks plejecentre. I 2023 blev der til sammenligning givet ni anbefalinger. BDO bemærker positivt, at den gennemsnitlige score for temaet er steget fra 4 til 4,2.

Tre plejecentre opnår scoren 5:

På plejecentre med scoren 5 er beboertilfredsheden vedrørende hjælpen til personlig pleje og praktiske opgaver meget høj, og beboerne oplever, at hjælpen svarer til deres behov og ønsker. Beboerne fremhæver medarbejderne for at være hjælpsomme, omsorgsfulde og kompetente, og beboerne oplever tryghed i den samlede indsats. Beboerne er velsoignerede, svarende til egne ønsker og livsstil, og beboernes boliger samt fællesarealer fremstår rene og ryddelige, hvilket ligeledes gør sig gældende for beboernes hjælpemidler.

Plejecentrene sikrer kontinuitet i hjælpen med differentieret praksis, fx fælles koordinerende morgenmøde, kontaktpersonordning, orientering i dokumentationen samt primær tilknytning til specifik afdeling/gruppe. Medarbejderne oplever et velfungerende samarbejde med værdighedssygeplejersker og terapeuter samt kommunens demenskoordinator, som indgår som praksisnær sparringspartner i relevante beboerforløb. Herudover inddrages praktiserende læge, omsorgstandplejen og diætist, ad hoc.

Rammerne for daglig kollegial sparring og vidensdeling omkring beboerne er veletablerede, og faglige indsatser følges kontinuerligt op gennem bl.a. opgavefunktionen i Nexus, daglige "time-out"-møder og faste triagemøder med værdighedssygeplejerskerne. Medarbejderne kan redegøre for indsatser vedrørende sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, herunder arbejds gange i relation til beboernes faste vægtmålinger og metoder fra akutuddannelsen, såsom TOBS og ISBAR. Den rehabiliterende indsats tager udgangspunkt i beboernes individuelle behov, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan beboernes ressourcer inddrages i leveringen af kerneydelsen, hvortil medarbejderne motiverer til deltagelse.

BDO vurderer, at der er fulgt rettidigt op på faglige indsatser, fx vedrørende beboernes blodtryks- og vægtmålinger, som ligeledes er relevant evaluerede og dokumenterede i omsorgssystemet.

Fem plejecentre opnår scoren 4:

På de fem plejecentre, der opnår scoren 4, og dermed opfylder indikatorerne i høj grad, udtrykker beboerne ligeledes tilfredshed og tryghed i måden, hvorpå medarbejderne udfører hjælpen.

Øvrige indikatorer fra plejecentre, der opnår scoren 5, er generelt opfyldte, og de fem plejecentre har få mangler, som primært relaterer sig til manglende systematisk opfølgning på - og levering af - faglige indsatser, herunder særligt vedrørende beboernes vægtmålinger samt evaluering af forværringsnotater.

For to plejecentre gælder, at BDO har identificeret manglende systematisk anvendelse af triage som metode, og medarbejderne kan ikke redegøre for metodens anvendelse i praksis i relation til, hvornår medarbejderne orienterer sig i triage-overblikket, eller hvilket forandringer der medfører ændring i triage.

For et plejecenter gælder, at teammøder med gennemgang af triage ofte aflyses i plejecentrets ene team, grundet travlhed. Herudover har BDO afdækket et udfordret samarbejde med en konkret læge, hvilket BDO har videreformidlet til forvaltningen.

Et plejecenter opnår scoren 3:

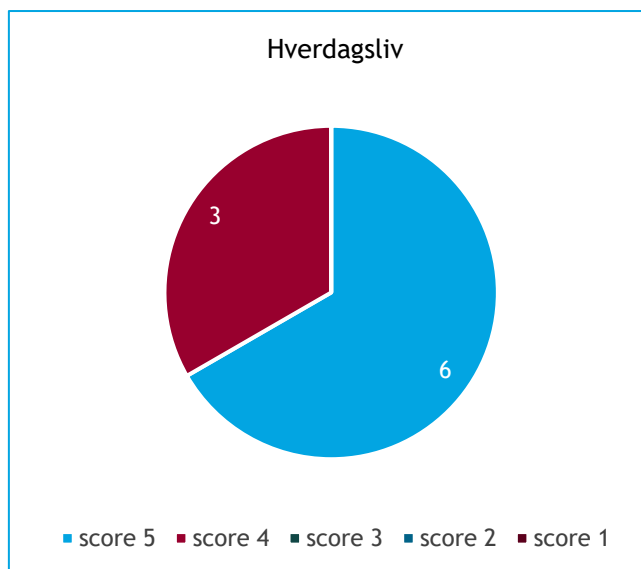
På det ene plejecenter finder BDO mangler i relation til triage, hvor BDO vurderer, at systematisk triagering og etablering af fastlagte tavlemøder vil bidrage til systematisk opfølgning på faglige indsatser, som hos to beboere ikke er udført. Medarbejderne tilkendegiver usikkerhed omkring ansvarsfordeling ift., hvem der opdaterer beboernes triage, og hvilke forandringer der medfører hhv. gul og rød triage. Derudover bemærker BDO, at der ikke foreligger daglige observationsnotater hos en triageret beboer.

BDO vurderer desuden behov for opfølgning på kontaktpersonens opgaver og ansvarsområder i relation til bl.a. dokumentation, praktiske opgaver samt kontakten til pårørende.

BDO vurderer, at hygiejniske principper ikke til fulde efterleves i praksis.

1.2.3 Hverdagsliv

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Hverdagsliv* på de ni plejecentre.



BDO vurderer, at plejecentrene i Tønder Kommune opfylder indikatorerne for temaet *Hverdagsliv* med en meget lille spredning, da indikatorerne for langt hovedparten af plejecentrene er opfyldte i meget høj grad. Scorene fordeler sig mellem 4 og 5, og BDO har givet tre anbefalinger i relation til temaet, fordelt på tre plejecentre. I 2023 blev der til sammenligning ikke givet anbefalinger, og BDO bemærker et lille fald i gennemsnitlig score fra 5 til 4,7.

Seks plejecentre opnår scoren 5:

For de seks plejecentre gør det sig gældende, at der er en meget stor beboertilfredshed med hverdagslivet, og beboerne oplever mulighed for at leve en meningsfuld hverdag med afsæt i egne ønsker. Beboerne finder udbuddet af aktiviteter tilfredsstillende, og de deltager i aktiviteter efter dagsform og ønsker, ligesom beboerne oplever respekt for deres valg om ikke at deltage. Beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet, og flere beboere beskriver måltiderne som hyggelige stunder med plads til socialt samvær og fællesskab med både medbeboere og medarbejdere. Beboerne deltager i varierende omfang med borddækning og oprydning, alt efter den enkelte beboers ønsker og ressourcer.

Medarbejderne understøtter beboernes oplevelse af en aktiv og meningsfuld hverdag, og beboernes livshistorie indgår i tilrettelæggelsen af hverdagens aktiviteter. Beboerne tilbydes både individuelle og fælles aktiviteter, som afholdes af aktivitetsmedarbejdere, frivillige og medarbejderne, herunder stoledans, gymnastik og fællessang. En naturvejleder afvikler sideløbende aktiviteter målrettet udeliv, fx østersjagt. Derudover understøtter plejecentrenes "Vennekreds" generelt de forskellige tilbud om aktiviteter, fx ture ud af huset, erindringsdans og banko. Medarbejderne har fokus på, at beboere, der ikke profiterer af aktiviteter i fællesskab, tilbydes individuelle aktiviteter og en-til-en tid med medarbejderne, hvilket på enkelte plejecentre sker med inddragelse af musikinstrumentet "CRDL".

Medarbejderne redegør for en klar rolle- og ansvarsfordeling omkring måltiderne i relation til "Det gode måltid", og medarbejderne kan fagligt redegøre for metoder, som anvendes til fx skærmming, rolige omgivelser, guidning og et hjemligt miljø.

BDO observerer et aktivt miljø på plejecentrene, hvor medarbejderne tilpasser deres tilgang til beboernes differentierede behov, og aktivt deltager i både fællesskabet og måltiderne, hvor de sikrer den gode stemning og dialog samt understøtter beboernes individuelle ernæringsbehov. BDO observerer desuden på flere plejecentre hjemlige og hyggelige måltider, understøttet af pænt dækkede borde med bordpynt tilpasset årstiden.

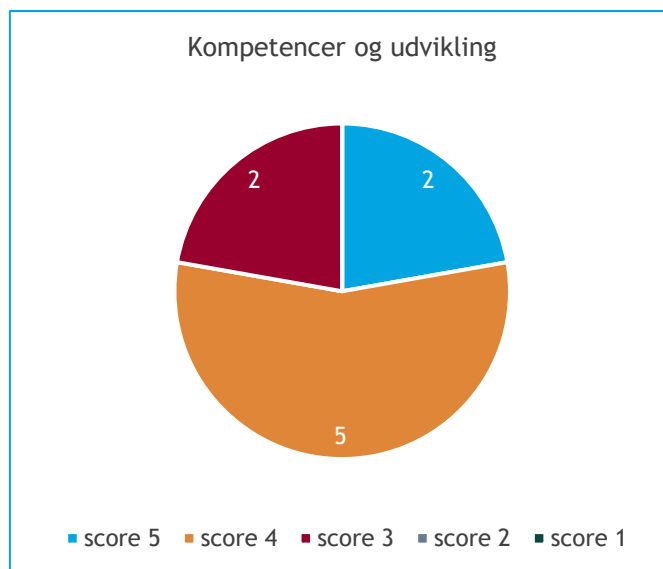
Tre plejecentre opnår scoren 4:

For de tre plejecentre, som har opnået scoren 4, gør det sig gældende, at de opfylder indikatorerne i høj grad. Til grund for vurderingen lægges varierende årsager.

For ét plejecenter gælder, at en beboer udtrykker forbedringspotentiale vedrørende både konsistens og temperatur på den varme mad, hvor bl.a. kød er svært for beboeren at tygge. På to plejecentre anbefaler BDO, at rammerne for "Det gode måltid" drøftes med henblik på at etablere et roligt og hjemligt miljø omkring måltiderne, herunder blik for den rehabiliterende tilgang.

1.2.4 Kompetencer og udvikling

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Kompetencer og udvikling* på de ni plejecentre.



BDO vurderer, at plejecentrene i Tønder Kommune opfylder indikatorerne for temaet *Kompetencer og udvikling* med en vis spredning, da indikatorerne er opfyldt fra i middel til i meget høj grad. Scorerne fordeler sig mellem 3 og 5, og BDO har givet i alt 11 anbefalinger i relation til temaet, fordelt på syv plejecentre. To plejecentre opnår scoren 5, og har dermed ikke modtaget anbefalinger. I 2023 blev der til sammenligning givet syv anbefalinger, og tilsynet bemærker, at den gennemsnitlige score er fastholdt på 4.

To plejecentre opnår scoren 5:

På plejecentre med scoren 5 vurderer ledelse og medarbejdere, at der er relevante faglige og kommunikative kompetencer til rådighed. Der er ingen vakante stillinger, og fraværet fremhæves på begge plejecentre som lavt. Plejecentrenes eget afløserkorps, som består af erfarne medarbejdere med indgående beboerkendskab, dækker vagter i forbindelse med sygdom, ferieafvikling og andet fravær, hvorfor eksterne vikarer ikke anvendes. Rekruttering udgør ingen eller kun en mindre udfordring, særligt vedrørende social- og sundhedsassistenter, og plejecentrene er opmærksomme på at rekruttere udvalgte elever efter endt uddannelse. Medarbejderne tilkendegiver tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og løbende kompetenceudvikling, i form af deltagelse på relevante kurser eller undervisning målrettet opgaverne eller målgrupperne på plejecentrene, herunder "INKU-forløb". Medarbejderne fremhæver dertil faglig sparring med interne nøglepersoner med ansvar inden for demens, dokumentation, palliation og forflytning, som samlet set bidrager til vidensdeling og kvalitet i daglig praksis. Derudover har hovedparten af medarbejderne gennemført akutuddannelsen, og på et plejecenter har medarbejderne desuden taget neuropædagogisk uddannelse ift. demens.

Medarbejderne fremhæver et godt tværfagligt internt samarbejde med kollegaer og med værdighedspsykiaterskerne, som understøtter den faglige sparring på fastlagte værdighedsdage og ad hoc. Eksterne samarbejdspartnere involveres ved behov, ligesom praktiserende læge og kommunens øvrige samarbejdspartnere inddrages. VAR-portalen anvendes metodisk i kvalitetssikringen af kerneydelsen, og faste mono- og tværfaglige møder afvikles systematisk. Nye medarbejdere introduceres ud fra et fast introduktionsprogram, hvor ledelse og medarbejdere aktivt sikrer, at afløserne, elever og nyansatte introduceres til opgaverne forud for selvstændigt arbejde. Derudover gennemfører samtlige medarbejdere årligt e-learning i magtanvendelse, hygiejne, medicin håndtering og GDPR-regler, og medarbejderne får planlagt tid til at gennemføre undervisningen, som ligeledes følges op ledelsesmæssigt.

Beboerne oplever at blive hørt og respekterede af medarbejderne, og beboerne vurderer omgangstonen som god og ligeværdig, ligesom medarbejderne beskrives som lydhøre. Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvad der vægtes ift. en professionel tilgang og adfærd, og medarbejderne anvender en respektfuld, ligeværdig og anerkendende tilgang og kommunikation, som er tilpasset beboernes differentierede behov. Der er fokus på at forebygge omsorgstræthed, og deraf forråelse, fra såvel ledelse som medarbejdere, der ligeledes beskriver et godt arbejdsmiljø og god trivsel, præget af høj psykologisk tryghed, hvor der er kultur for at give og modtage konstruktiv, kollegial feedback.

BDO observerer fagligt reflekterede medarbejdere, der kan redegøre for anvendte metoder og tilgange, herunder i relation til Personcentreret omsorg og opnåede handlekompetencer fra Akutuddannelse. BDO observerer desuden medarbejdere, der anvender en respektfuld og anerkendende kommunikation i både omtalen af og i den direkte kommunikation med beboerne.

Fem plejecentre opnår scoren 4:

Fem plejecentre opfylder indikatorerne i høj grad, og til grund for vurderingerne tillægges meget varierende årsager, fx midlertidig kompetencetab, grundet ubesatte vikariater, og deraf højere andel af ufaglærte afløsere, manglende kendskab til magtanvendelsesregler samt begrænset brug af VAR-portal i den daglige kvalitetssikring af kerneydelsen.

På et plejecenter efterspørger medarbejderne rammer for dybdegående drøftelser af beboerrettede problemstillinger, fx beboerkonferencer, og derudover oplever BDO brud på tavshedspligten af flere omgange, hvilket tillægges betydningen i vurderingen af temaet.

To plejecentre opnår scoren 3:

På det ene af de to plejecentre med scoren 3 gør det sig gældende, at plejecentret aktuelt har et højt sygefravær, og deraf et midlertidigt kompetencetab. Medarbejderne tilkendegiver en trivsel og et arbejdsmiljø, som er påvirket af sygefraværet, hvilket i enkelte tilfælde har medført episoder med uhensigtsmæssig adfærd. Medarbejderne tilkendegiver derudover udfordrende rammer ift. tværfaglig sparring internt i plejecentrets ene team samt et introduktionsprogram, som ikke svarer til kompleksiteten i målgrupperne, og medarbejderne efterspørger yderligere undervisning vedrørende grundlæggende sygepleje og observationer ift. sundhedsfremme og forebyggelse.

På det andet plejecenter gælder det et målrettet arbejde med udvikling af det interne samarbejde på tværs af plejecentret samt medarbejderne faglige blik på opgaverne. Derudover efterspørges undervisning i relevante faglige emner samt vidensdeling efter værdighedsbesøg af medarbejderne, og BDO har anbefalet øget kadence på assistentmøder. Medarbejderne tilkendegiver desuden manglende tryghed og kompetencer i relation til Nexus, hvor undervisning efterspørges. BDO observerer tilmed, at medarbejderne kun i begrænset omfang kan redegøre for anvendte arbejdsgange og metoder, fraset metoder fra akutuddannelsen.

1.2.5 Årets tema: Åbenhed over for lokalsamfundet

Det er BDO's overordnede vurdering, at Tønder Kommunes plejecentre generelt arbejder opmærksomt og målrettede med *Åbenhed over for lokalsamfundet*. På plejecentrene afspejles inddragelsen af lokalsamfundet i hverdagslivet, hvor plejecentrenes lokaler samt dagcentre danner rammen for en række planlagte aktiviteter, hvor frivillige, "Vennekredse" og borgere udefra deltager, fx musikarrangementer, banko og fælles gymnastik. På et plejecenter er et beboerkor etableret, som optræder for lokalsamfundet og øvrige plejecentre, og derudover leverer en lokal gård mælk til plejecentrenes daglige forbrug, hvilket, ifølge ledelse og medarbejdere, bidrager til stor glæde og fornøjelse for beboerne. Spisefællesskaber for beboere og beboere med demens er etablerede flere steder på tværs af plejecentre og hjemmepleje, hvilket ledelsen de enkelte steder oplever bidrager til et unikt fællesskab samt meningsfuld beskæftigelse for begge målgrupper.

Fællesskaber mellem generationer af børn og ældre er ligeledes et fokusområde for størstedelen af plejecentrene, som besøges af byens dagplejere, børnehaver eller skole. På flere plejecentre oplyses om projekter, koordinerede mellem skole og plejecenter, bl.a. afholdelse af højtlesning, ligesom der også arbejdes med at etablere et "sangkraftcenter" med repræsentanter fra både plejecentre, gymnasier og kulturlivet. Tilsynene på to plejecentre har dog givet anledning til i alt to anbefalinger vedrørende aktiviteter, som understøtter værdifulde relationer på tværs af generationer, fx etablering af besøg fra børnehaver, dagplejer eller skole.

Ledelsen på plejecentrene fremhæver alle en aktiv og engageret "Vennekreds", som i flere tilfælde udgør et bindeled mellem plejecentrene og lokalsamfundet, grundet medlemmernes tætte tilknytning til området. Plejecentrenes "Vennekredse" bistår i forbindelse med aktiviteter og større fælles arrangementer, fx årstidsfester, og derudover oplever plejecentrenes ledelse et stort ansvar og drivkraft vedrørende økonomiske aspekter, hvor "Vennekredse" bl.a. er behjælpelige med at søge midler til projekter. Møder mellem ledelse af plejecentrene og "Vennekredse" afholdes efter varierende struktur. De frivillige anerkendes med varierende praksis, som omfatter ledelsesopmærksomhed i dagligdagen til fastlagte større årlige fester, hvoraf et plejecenter i indeværende år har aflyst arrangementet, grundet plejecenterets økonomiske situation.

Ledelsen giver udtryk for et velfungerende samarbejde i de Multifunktionelle teams, hvor ledelsen på tværs af plejecentre, hjemmepleje og hjemmesygepleje mødes med fast kadence. Plejecentrenes ledelse udtrykker et velfungerende samarbejde, som har bidraget til øget kendskab til og forståelse for hinandens arbejdsområder samt blik for den fælles koordinering og opgaveløsning. BDO oplyses med flere eksempler på kreativ opgaveløsning, fx vedrørende fælles overlevering af beboere fra korttidscenter til plejecenter og ift. at hjælpe med vagter på tværs af hjemmeplejen og plejecentre for at sikre rette ressourcer og kompetencer til opgaverne - med positive tilbagemeldinger fra medarbejderne. Derudover er særskilte aftaler indgået flere steder, hvor borgere udefra bl.a. får vasket tøj, og spiser deres frokost på plejecentrene.

Aktuelt indgår ét plejecenter ikke i de Multifunktionelle teams, grundet nedlukning, mens kommunens friplejehjem på sigt forventer at blive en del af ordningen.

1.3 BDO'S ANBEFALINGER

Tilsynene for plejecentre 2024 har givet anledning til i alt 41 anbefalinger, hvoraf den overordnet anbefaling vedrørende dokumentationen er udfoldet i underpunkter, hvilket tallet i parentes indikerer. I nedenstående skema fremgår fordelingen af anbefalinger på tema-niveau.

Plejecentre	Dokumentation	Pleje, omsorg og praktisk støtte	Hverdagsliv	Kompetencer og udvikling	Åbenhed overfor lokalsamfundet	I alt
Digegården	3(5)	3		2		8(5)
Hjørnegården	1(5)					1(5)
Leos	1(3)		1	2	1	5(3)
Lindevang	3(3)	1	1	1		6(3)
Mosbølparken	1(3)	2	1	2		6(3)
Møllevangen	2(4)			2		4(4)
Richtens	2(3)	1		1	1	5(3)
Solgården	1(2)	1				2(2)
Toftegården	1(4)	2		1		4(4)
I alt	15 (32)	10	3	11	2	41(32)

2. FORMÅL OG METODE

2.1 FORMÅL

Det overordnede formål med tilsynene er at afdække i hvilken grad, der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis, der udføres på stedet.

Tilsynet vil, jf. lovgivningen og bekendtgørelsen på området, have fokus på, at det enkelte tilbud er tilpasset beboernes individuelle ønsker og muligheder. Herunder at tilbuddet medvirker til at øge den enkeltes livskvalitet og mulighed for personlig udvikling, deltagelse i relevante sociale aktiviteter, og muligheder for at udfolde sig sammen med andre og deltage i sociale fællesskaber. Tilsynet vil desuden have fokus på de pædagogiske, organisatoriske og personalemæssige forhold. 7

Det overordnede formål med BDO's tilsynskoncept er at:

- Kontrollere om der på det enkelte tilbud praktiseres en udviklende og relevant ydelse afpasset målgruppen som sådan samt den enkelte beboers ønsker og muligheder.
- Kontrollere at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten af tilbuddet.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.

2.2 METODE

Metodisk arbejdes der ud fra tre datakilder, hhv. gennemgang af dokumentation, observation og semistrukturerede kvalitative interviews med ledelse, medarbejdere og beboere. Tilsynene foretages som uanmeldte tilsyn. Interviewguides er målrettet de enkelte tilbudstyper, og de tilsynsførende har en relevant faglig baggrund og erfaring inden for det pågældende tilsynsområde.

2.3 VURDERING

I tilsynene i Tønder 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 beboere 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 beboerne • 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 beboerne • En del af elementerne 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 beboernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne • Få af elementerne 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 kunne afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af beboerne • Der er fare for beboernes 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 plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.