



# Tilsynsrapport

# Tønder Kommune

Pleje og Omsorg  
Fritvalgsområdet - Kommunal leverandør af hjemmepleje  
Distrikt Løgumkloster

Uanmeldt tilsyn  
Oktober 2024

# Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om leverandøren.

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



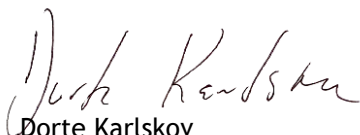
Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Dorte Karlskov

Senior Manager

Mobil: 30 63 47 05

Mail: dokar@bdo.dk

Projektansvarlig

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



# 1. Oplysninger

## Tabel med oplysninger om leverandøren

Navn og Adresse: Distrikt Løgumkloster, Guldagervej 2, 6240 Løgumkloster

Leder: Pia Sørensen

Antal besøgte borgere: Fem

Dato for tilsynsbesøg: Den 9. oktober 2024, kl. 07.30-13.30

Deltagere i interviews:

- To gruppeledere, fem borgere, en pårørende og tre medarbejdere.

Tilsynet blev afrundet med de to gruppeledere, der fik en tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Senior Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med to gruppeledere, der oplyser, at leder på tilsynsdagen afvikler ferie, hvorfor de tre ledere har forberedt overblik over relevante data til brug for tilsynsførende, såfremt tilsynet ville finde sted i leders ferie. De to gruppeledere, i rapporten omtalt ledelsen, beskriver det målrettede udviklingsarbejde, som blev igangsat efter sidste tilsyns kritiske rapport.

Det store fokus har omhandlet kompetenceudvikling af medarbejderne samt implementering af faste strukturer for mødeafvikling og delegering samt introduktion af nyansatte medarbejdere. Ledelsen har ligeledes italesat vigtigheden af, at medarbejderne gennemfører de obligatoriske årlige E-learningprogrammer, hvor medarbejderne henvender sig til ledelsen, der herefter planlægger tid til gennemførelse. Delegeringspraksis har ligeledes haft ledelsens opmærksomhed, og arbejdsdag er systematiseret med leverandørens kvalitetsassistent, der fungerer som tovholder. Inden hjemtagelse af en sundhedsfaglig opgave, visiteret af sygeplejersken, sikrer disponator eller gruppeleder, at dokumentationen er opdateret, ligesom kompetencekort underskrives. Dertil beskriver ledelsen, at samarbejdet med den tilknyttede hjemmesygeplejegruppe er i en positiv udvikling, hvor en sygeplejerske, som et nyt tiltag, systematisk møder ind sammen med medarbejdere tilknyttede et af de tre teams. Gruppeledere og leder fordeler sig ligeledes i de tre teams med daglig understøttelse af koordineringen af opgaver samt fokus på omgangstonen og medarbejdernes faglige refleksionsniveau.

Et andet stort fokusområde har omhandlet mere systematik i den rehabiliterende indsats og dokumentationen heraf, og fastlagte tværfaglige, møder med deltagelse af Visitationen, ergoterapeut, medarbejdere og ledelse samt diætisten, er etablerede. Dokumentationen er, ifølge ledelsen, er fortløbende udviklingsområde, og Nexus-nøglepersoner, har netop deltaget i undervisning afholdt af kommunens kvalitetssygeplejersker. Ledelsen tilkendegiver samtidigt, at systematisk journalføring på computere fortsat er svært for mange medarbejdere på trods af sidemandsoplæring og løbende undervisning.

Leverandøren har igennem flere år haft stort fokus på velfærdsteknologiske løsninger, såsom skærmbesøg og medicinrobotter, som aktuelt fire borgere har stor glæde af.

Ledelsen beskriver et samlet lavt sygefravær og ingen vakante stillinger. Cirka syv ufaglærte medarbejdere er ansat i vikariater med henblik på efterfølgende uddannelse inden for faget, ligesom leverandøren har eget afløserkorps, bestående af både faglærte og ufaglærte medarbejdere. Hen over sommeren har eksperterne vikarer været anvendt, men forbruget er dog aftaget markant. Leverandøren leverer ydelser, svarende til 21 dagvagtsruter og 8 aftenruter, og ledelsen dækker foruden dag og aften ligeledes hele kommunens nattevagter.

Ledelsen oplyser om løbende henvendelser fra borgere og pårørende, som håndteres igennem dialog og inddragelse af relevante medarbejdere. Eventuelle opfølgende møder i borgernes hjem, med deltagelse af ledelsen og visitatorer, afholdes, hvis det skønnes nødvendigt.

## 1.2 Opfølgning

Tilsynet vurderer, at ledelsen igennem en målrettet og kreativ tilgang har arbejdet med sidste tilsyns anbefalinger omhandlende samtlige temaer. Tilsynet vurderer, at leverandøren er på vej i en positiv retning, men at flere anbefalinger, fx vedrørende dokumentationen og introduktion af nye medarbejdere, fortsat udgør udviklingsområder.

# 2. Kommunalt tilsyn

## 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Tønder Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje Distrikt Løgumkloster. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandørens engagerede ledelse har arbejdet målrettet og vedholdende på at skabe kvalitet i den helhedsorienterede indsats. Ledelsen har i løbet af det sidste år igangsat flere udviklingstiltag, som positivt bemærkes på kvaliteten. Tilsynet vurderer dog samtidigt, at kontinuitet i de leverede ydelser fortsat udgør et udviklingsområde, grundet flere borgeres tilbagemeldinger. Borgertilfredsheden er overvejende god, men tilsynet har afdækket mangler i relation til systematisk opfølgning på faglige indsatser og forværringer hos borgerne. Tilsynet vurderer desuden et ledelsesmæssigt behov for at sikre, at samtlige medarbejdere arbejder ansvarligt og professionelt med opgaverne, herunder ift. sundhedsfremme og forebyggelse samt en professionel kommunikation og adfærd over for både borgere og pårørende.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Tønder Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området, hvor det rehabiliterende sigte indgår i samarbejdet med borgerne, og følges op på tværfaglige møder. Tilsynet vurderer, at leverandørens medarbejdere og ledelse arbejder fokuserede og inkluderende med kommunens frivillige og lokalsamfundet, og hvor ledelsesmæssige drøftelser naturligt finder sted i det Multifunktionelle team.

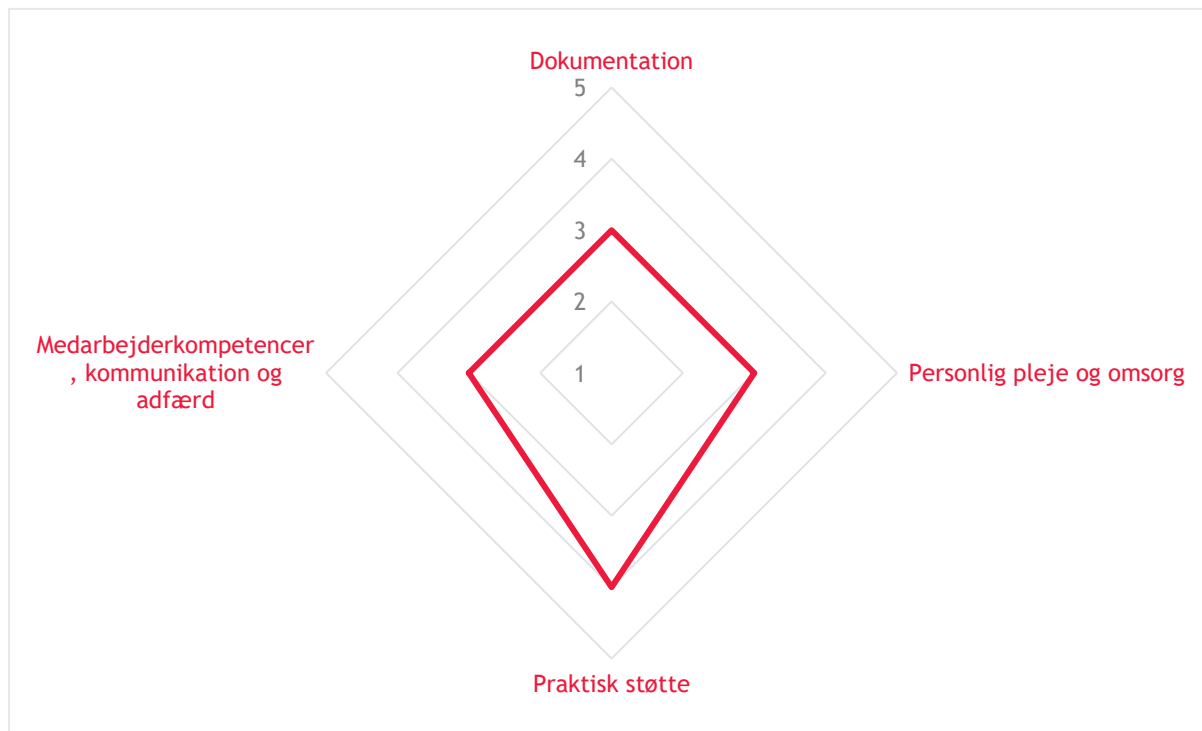
Tilsynet har givet anledning til ti anbefalinger i relation til samtlige temaer, hvortil anbefalingen omhandlende dokumentationen er udfoldet i fire underpunkter.

Tilsynet vurderer, at manglerne kan indfries igennem en fortsat målrettet ledelses indsats.

## 2.2 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



## 2.3 Vurdering i forhold til temaer

### 2.3.1 Dokumentation

Score: 3

#### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.

Dokumentationen er for fem borgere gennemgået med ledelsen, som beskriver leverandørens arbejdsgange for journalføring, der sikres i samarbejde med hjemmesygeplejen. Leverandørens kvalitetsassistent, der sammen med den ene gruppeleder fungerer som Nexus-nøglepersoner, har løbende opmærksomhed på ajourføring af borgernes journaler. Derudover er et nyt tiltag etableret med ugentlige besøg af Visitationen, som efterfølgende opdaterer funktionsevnetilstande. Den sundhedsfaglige dokumentation understøttes af samarbejdet mellem social- og sundhedsassistenter og sygeplejen, og ledelsen beskriver ændrede arbejdsgange ifm., at hjemmesygeplejen er blevet selvvisiterende på sundhedslovsydelser. Ifølge ledelsen har tiltaget medført, at helbredstilstande og handleanvisninger ofte er opdaterede, inden en ydelse delegeres til leverandøren, hvilket ledelsen højt anerkender.

Medarbejderne oplyser om deres fokus på at sikre en opdateret dokumentation, hvor døgnrytmeplaner, observationsnotater og opgaver, ifølge medarbejderne, understøtter kvaliteten i daglig praksis.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt.

Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er med nogen variation beskrevet handlingsvejledende. Indsatser tager overvejende udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer, dog bemærker tilsynet, at den målrettede rehabiliterende indsats hos en borger ikke er beskrevet for middags- og aftenvagtsbesøget, ligesom borgernes mål ikke kan fremsøges. Ved samme borger mangler der desuden beskrivelse af, hvordan armslynge påsættes eller henvisning til handleanvisning. Ved en anden borger mangler opdatering ift. hjælpen til toiletbesøg samt den pædagogiske tilgang, grundet

borgerens svingende kognitive niveau fordelt hen over dagen. Ved en tredje borger mangler der beskrivelse af faglig tryghedsskabende indsats ifm. lift og personlig pleje. I flere tilfælde bemærkes det, at feltet 'særlige hensyn' med fordel kan udvides til samtlige vagtlagt for opmærksomheder gældende for hele døgnet. Handleanvisninger på puljeydelser mangler ved to borgere.

Funktionsevnetilstande er, fraset enkelte mangler, ajourførte, svarende til borgernes funktionsniveau, og tilsynet bemærker i flere tilfælde positivt, at samtlige funktionsevnetilstande netop er opdaterede af leverandørens tilknyttede visitator.

Helbredstilstande, tilknyttede delegerende sundhedsfaglige indsatser, er overvejende opdaterede med beskrivelser af det enkelte problem, hvor tilsynet dog ved øvrige helbredstilstande finder flere eksempler, som mangler ajourføring. Sygeplejen har ikke taget stilling til eller opdateret helbredstilstande, herunder ift., om et problem er aktivt eller potentielt samt vedrørende behandlingsansvarlig læge, hvilket ledelsen efterfølgende vil drøfte med hjemmesygeplejen.

Handleanvisninger omhandlende SUL-ydelser foreligger, fraset en borgers hjælp til arm-slynge. Derudover ses der ved en anden borger flere handleanvisninger, som mangler afslutning, og ved en tredje borger mangler beskrivelse af et hjælpemiddel til kompressionsstrømper, ligesom medicin håndtering kun er relateret til ydelse om aftenen.

Observationsnotater er konsekvent tilknyttede tilstande, hvilket, ifølge ledelsen, har været et stort fokusområde siden sidste tilsyn. Faglige indsatser, beskrevet i forværingsnotater, er ikke konsekvent evaluerede, hvilket er drøftet med ledelsen.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog, og understøtter de visiterede ydelser, fraset ved en borger, der oplyser i to måneder at have frasagt sig hjælpen til kompressionsstrømper dag og aften.

### 2.3.2 Personlig pleje og omsorg

**Score: 3**

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.

Borgerne tilkendegiver overvejende at modtage relevante pleje- og omsorgsydelser, men de oplyser samtidigt, at hjælpen leveres af mange forskellige medarbejdere, der ikke alle orienterer sig på deres telefoner inden ankomst. En borger oplyser dertil, at tidspunktet for hjælpen er meget svingende, fx kan leveringen af morgenhjælpen variere i helt op til 1,5 time. En anden borger i målrettet rehabiliteringsforløb har kun rosende ord at sige om hjælpen, og borgeren beskriver meget søde og hjælpsomme medarbejdere, ligesom terapeuternes indsats positivt fremhæves. En pårørende beskriver med flere eksempler utilfredshed med den hjælp, den pårørendes ægtefælles ydes, fx hjælpes borgeren ikke på toilettet som aftalt, hvilket har medført gentagne episoder med obstipation. Den pårørende oplyser desuden, at medarbejderne ikke respekterer borgerens ret til privatliv under toiletbesøg, ligesom ægteparret beskriver en aftenvagt, der anvendte ægtefælles tandbørste, selv om dette blev italesat. Generelt oplever den pårørende utryghed ved den samlede indsats, hvilket ligeledes tilskrives tidligere hændelser, hvor medarbejderne ikke udførte den ordinerede behandling for svamp. Den pårørende fremhæver samtidigt den faste medarbejder og flere af de unge afløsere for deres omsorgsfulde tilgang over for både borgeren og den pårørende. Borger- og pårørendesagn er videregivet til ledelsen. Ingen borgere udtrykker ensomhed, hvilket, ifølge borgerne, forebygges med varierende indsatser, fx træning, lydbøger og avislæsning.

Leverandøren tilstræber, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg, herunder kontinuitet, hvilket, ifølge medarbejderne, sker igennem deres primære tilknytning til et team. Udvalgte medarbejdere fungerer som springere i de faste medarbejders fra-

vær. Vagtstart sker i de enkelte teams, hvor sygeplejerske, leder og medarbejdere gennemgår dagens opgaver, triage-overblikket samt orienterer sig i dokumentationen, hvorefter medarbejderne varetager ruter, som er planlagt af leverandørers disponator. I relation hertil oplyser medarbejderne om deres fokus på at ændre den overordnede planlægning ud fra medarbejdernes overskud på dagen samt kompetencer. Afløsere og elever varetager ikke opgaver ved borgere i palliative forløb eller ved borgere, der er udskrevet fra sygehuset. Medarbejderne oplyser, at der i den daglige planlægning ikke tages hensyn til borgernes triage. Medarbejderne oplyser om anvendelse af triage, og samtlige medarbejdere kan ændre en vurdering, såfremt de vurderer det relevant. Medarbejderne tilkendegiver at være godt orienterede om arbejdsgange, relaterede til metoden, hvilket ligeledes er drøftet med ledelsen. Ledelsen oplyser samtidigt, at der mangler en ensartet procedure i kommunen, hvilket, ifølge ledelsen, vil bidrage til en fælles tilgang på tværs af hjemmeplejen og sygeplejen.

Medarbejderne oplyser med eksempler, hvordan de under borgerbesøg observerer forandringer samt arbejder sundhedsfremmende og forebyggende igennem fokus på borgernes ernærings- og væskeindtag, forebyggelse af tryksår igennem mobilisering og rette hjælpemidler, ligesom medarbejderne har fokus på borgernes psykiske trivsel. Tilsynet vurderer dog, at leverandøren kun delvist arbejder systematisk med sundhedsfremme og forebyggelse, hvilket ses på tilsynets observationer af en borgers armslynge, som ikke sidder korrekt, samt pårørendes udsagn omhandlende borgerens manglende hjælp til toiletbesøg. Derudover finder tilsynet under dokumentationsgennemgang manglende opfølgning på observerede forandringer ifm. en borgers hud og anden borgers respiration. Medarbejderne beskriver, at de ved forandringer hos borgerne enten kontakter en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske, og ledelsen tilkendegiver, at samarbejdet med sygeplejen er personafhængigt og deraf svingende.

Medarbejderne kan kompetent beskrive, hvordan de arbejder rehabiliterende ved at understøtte borgernes ressourcer ifm. personlig pleje, anretning af mad samt mobilisering. Medarbejderne motiverer og opmuntrer borgerne til deltagelse i det omfang, borgernes ressourcer rækker, hvorefter medarbejderne arbejder kompenserende. Et vel-fungerende tværfagligt samarbejde indgår, ifølge medarbejderne, i den rehabiliterende indsats, og fastlagte møder med den tilknyttede ergoterapeut afholdes. Ifølge ledelsen understøtter møderne den helhedsorienterede indsats, hvortil demenskoordinator og diætist inviteres med ad hoc.

Borgerne ses soignerede, svarende til ønsker og livsstil.

### 2.3.3 Praktisk støtte

**Score: 4**

**Vurdering:**

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

Borgerne modtager hjælp til rengøring, vasketøj, indkøb samt oprydning, og de oplyser, at hjælpen kommer som aftalt. Borgerne tilkendegiver stor tilfredshed med kvaliteten, og måden hjælpen udføres på.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de er opmærksomme på, at hjælpen ydes i samarbejde med borgerne, og at hjælpen tilgodeser borgernes ønsker og vaner. Medarbejderne har fokus på at inddrage borgernes ressourcer i videst muligt omfang, fx at borgerne tørrer støv af, mens medarbejderne støvsuger, eller at borgernes hjælper til ved skift af sengetøj. Medarbejderne kan ligeledes fortælle om særlige indsatser i relation til hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, fx anvendelse af handsker og rengøring fra rent til urent. Medarbejdere og ledelse kan ikke redegøre for krav om brug af plast-forklæde, hvilket heller ikke kan fremsøges på VAR-portalen eller kommunens intranet. Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte borgeres hjem ud fra borgernes levevis.

### 2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 3

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.

Borgerne beskriver overvejende meget søde og venlige medarbejdere, der anvender en respektfuld og omsorgsfuld kommunikation og adfærd. Samarbejdet med medarbejdernes vurderes af borgerne som velfungerende, fraset hos en borger, der oplyser, at medarbejderne ofte snakker hen over hovedet på borgeren ifm. personlig pleje. Borgerens pårørende tilkendegiver samtidigt, at ikke alle erfarne aftenvagter udviser omsorg og forståelse for familien, og en fortravlet adfærd beskrives.

Medarbejderne beskriver deres opmærksomhed på at sikre en god omgangstone på kontoret, hvor medarbejderne forsøger at italesætte uhensigtsmæssig kollegial adfærd, hvis det observeres. Medarbejderne beskriver eksempler på observeret uhensigtsmæssig opførelse i borgernes hjem, som enten er fulgt op umiddelbart efter besøget eller efterfølgende med lederinvolvering. Medarbejderne tilkendegiver, at det over for nogle kollegaer kan være svært at give feedback. Dertil beskriver medarbejderne frustration, når kollegaer ikke leverer den nødvendige kvalitet i ydelserne eller omsorg over for borgerne, eller når døgnrytmeplaner ikke efterleves i praksis, da dette påvirker kontinuiteten og den borgeroplevede kvalitet. Medarbejderne inddrager ledelsen, hvis uoverensstemmelser ikke kan håndteres mellem kollegaer, og samarbejdet beskrives meget velfungerende, grundet ledelsens prompte håndtering af udfordringer.

Medarbejderne beskriver, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med borgerne, hvor respekt, anerkendelse og imødekommenhed er grundelementer i samspillet. Derudover reflekterer medarbejderne over, at de ofte har et tæt og indgående borgerkendskab, grundet faste køreruter, og at de afkoder såvel kendte som mindre kendte borgere ift. deres humør og dagsform. Medarbejderne oplyser om en konsekvent opmærksomhed på og respekt for, at de arbejder i borgernes hjem, og de banker på døren, før de går ind hos borgerne, og de altid hilser af efter besøget, hvilket medarbejderne tilkendegiver, at de forventer alle medarbejderne gør.

Ledelsen beskriver deres opmærksomhed på, at medarbejderne udviser respekt og professionalisme ved besøg i borgernes hjem, hvilket ofte italesættes sammen med medarbejderne. Ledelsen har desuden stort fokus på medarbejdernes intern sprogbrug om borgerne, og ledelsen tilkendegiver et fortsat behov for at arbejde med kulturen og enkelte medarbejders tilgang og ansvar over for den samlede opgaveportefølje.

Ledelsen vurderer, at medarbejderne generelt har rette kompetencer til opgaverne, men de tilkendegiver samtidigt et stort behov for tydelig ledelsesmæssig retning og et vedvarende fokus på, at medarbejderne efterlever gældende krav og retningslinjer. Ledelsen reflekterer over, at de ofte mangler større ansvarsfølelse ved nogle medarbejdere, mens andre udviser stor dedikation og engagement over for både den fastlagte ledelsesmæssige retning og over for borgerne. Ledelsen har siden sidste tilsyn arbejdet fokuseret og målrettet med kompetenceudvikling af medarbejderne, og vidensdeling om borgerne og faglig sparring finder sted på fastlagte mono- og tværfaglige møder. Til møderne inddrages relevante samarbejdspartnere, ligesom faglige oplæg indgår, fx har sygeplejen undervist i subkutan medicinering, og i indeværende uge har et eksternt firma undervist i korrekt iltbehandling. Som en fast del indgår vidensdeling efter kurser og undervisning på de fastlagte assistentmøder, ligesom faglig refleksion sammen med sygeplejen afholdes hver måned.

Som et nyt tiltag er leverandøren, sammen med de øvrige hjemmeplejegrupper i kommunen, i gang med undervisning i psykiatri og dertilhørende supervision. I starten af året modtog faste medarbejdere desuden undervisning i førstehjælp. Aktuelt er en aftenvagt i gang med akademiuddannelse inden for kommunikation og samarbejde, mens de to gruppeledere tager en diplom i ledelse. Ledelsen vurderer en god fordeling mellem erfarne og unge medarbejdere, og flere nye afløsere er netop tiltrådt leverandøren. Ledelsen beskriver, at introduktionsprogrammer er opdateret, og nu omfatter en fysisk



mappe, som udleveres til nye medarbejdere. Faste følgedage med erfarne kollegaer og systematisk gennemgang af mappen sikrer, ifølge ledelsen, en forbedret oplæring.

Medarbejderne tilkendegiver at være kompetente til opgaverne, hvilket tilskrives en lydhør ledelse, der bakker dem op, et forbedret samarbejde og relationsdannelse med hjemmesygeplejen samt øget fokus på arbejdsgange, herunder vedrørende delegering og anvendelse af VAR-portalen. Medarbejderne oplyser dog samtidigt, at oplæringen af nye medarbejdere kunne være bedre, hvilket ses på afløsere og nye medarbejders manglende tilbagemelding ved observerede forandringer hos borgerne samt manglende overholdelse af hygiejniske principper ifm. personlig pleje. Medarbejderudsagn er drøftet med ledelsen.

Medarbejderne oplyser desuden, at redskaber og arbejdsgange fra tidligere akutuddannelse ikke bevidst anvendes i dagligdagen, ligesom mange nye medarbejdere ikke er introducerede til materialet. Medarbejderne kender til leverandørens delegeringsprocedure, og de oplyser om oplæring inden en opgave overdrages. Medarbejderne fremhæver undervisning i psykiatri, som de tilkendegiver er meget nødvendig, grundet stor øgning af yngre borgere med psykiatriske problemstillinger. Medarbejderne oplyser med nogen variation om deres anvendelse af VAR-portalen, som for særligt elevvejledere og assistenter anvendes i det daglige arbejde.

Tilsynet observerer medarbejdere, der anvender en professionel og respektfuld kommunikation og adfærd i både den direkte tale og i omtalen af borgerne, ligesom medarbejdernes ærlige refleksioner vidner om stor omsorg og ansvar over for borgerne, hvilket tillægges betydning i vurderingen af medarbejdernes personlige kompetencer.

### 2.3.5 Årets tema: åbenhed overfor lokalsamfundet

Ingen score

Ledelsen oplyser, at leder deltager i fastlagte møder i det Multifunktionelle team, som omfatter to plejecentre, et korttidscenter, hjemme- og sygeplejen, og hvor øvrige kommunale samarbejdspartnere indgår ved behov.

Ledelsen beskriver, at det kræver vedvarende ledelsesfokus at huske inddragelse af samarbejdspartnere og civilsamfundet i den helhedsorienterede opgaveløsning. Leverandøren har netop modtaget en fyldig folder over frivillige sociale organisationer og foreninger i Tønder Kommune, som skal anvendes i samspillet med borgerne, som orienteres om relevante muligheder for fællesskab og meningsfulde aktiviteter.

Ledelsen beskriver konkrete borgerrettede indsatser, hvor det i det Multifunktionelle team er drøftet, og hvor der er fundet gode løsninger for konkrete borgere, fx spiservenner på det ene plejecenter samt følgeskab til dagcenter. Derudover har medarbejderne i enkelte forløb understøttet den gode indflytning på et plejecenter igennem praksisnær oplæring af kollegaer og varetagelse af plejen i de første dage hos udvalgte borgere.

Medarbejderne kan med eksempler og meget reflekteret give bud på, hvordan de inddrager lokalsamfundet, når der skal findes gode løsninger for borgerne. Flere borgere er tilknyttede hallen, hvor frivillige står for og hjælper med diverse aktiviteter, såsom banko, gymnastik og syslerier. På tilsynsdagen afvikles der banko i forsamlingshuset, hvor en "tøjdame" kommer og præsenterer tøj, som borgerne kan købe.

Medarbejderne holder sig orienterede om byens frivilliges aktiviteter på Facebook og i det udarbejdede hæfte, kaldet "Bindeleddet", hvorefter de forsøger at motivere borgerne til deltagelse. Medarbejderne fremhæver og anerkender den aktive pensionistforening for at arrangere busture, ligesom ÆldreSagen stiller sig til rådighed, hvis en borger har behov for hjælp til shopping. Besøgsvenner etableres ved behov, og Center Royal inviterer til fællesskab for byens mænd.

## 2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til leverandørens fremadrettede udvikling:

### 2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen, i samarbejde med sygeplejersker og medarbejdere, et fortsat stort fokus på at sikre fyldestgørende dokumentation inden for følgende områder opdateres:
  - At døgnrytmeplaner opdateres med tydelige beskrivelser af borgernes behov for hjælp, herunder pædagogisk tilgang samt enslydende beskrivelser under særlige hensyn i relevante tilfælde.
  - At handleanvisninger på puljeydelser oprettes med beskrivelser af borgernes ønsker.
  - At den rehabiliterende indsats, herunder borger indsats og borgers mål, beskrives i døgnrytmeplaner for alle vagtlag.
  - At handleanvisning på SUL-ydelser afsluttes ved behov samt udfyldes med beskrivelser af hjælpemidler til kompressionsstrømper.
  - At forværringsnotater konsekvent evalueres.
  - At ydelser afsluttes, når borgernes behov ændres sig.
2. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på et konkret borgerforløb samt pårørendes kritikpunkter, omhandlende medarbejdernes manglende pleje og omsorg for ægtefælle ifm. toiletbesøg samt tilgangen over for borgeren og pårørende.
3. Tilsynet anbefaler ledelse og disponent et større fokus på, at den daglige planlægning sikrer kontinuitet for borgerne, herunder at hjælpen leveres inden for nogenlunde samme tidspunkt hver dag.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at medarbejderne konsekvent orienterer sig i døgnrytmeplaner inden borgerbesøg.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen at afdække medarbejdernes viden om og forståelse for grundlæggende sygepleje samt sundhedsfremme og forebyggelse med henblik på at sikre kontinuitet og kvalitet i den helhedsorienterede indsats.
6. Tilsynet anbefaler ledelsen at undersøge kommunens krav til anvendelse af plastforklæde ifm. personlig pleje og praktiske ydelser.
7. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at drøfte og aftale rammer for en professionel adfærd, herunder kommunikationen mellem kollegaer under borgerbesøg og omsorg for pårørende.
8. Tilsynet anbefaler ledelsen igangsættelse af en proces i medarbejdergruppen med fokus på en positiv og konstruktiv feedbackkultur og håndtering af uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd.
9. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at drøfte, hvordan de nyerhvervede kompetencer og metoder fra Akutuddannelsen kan anvendes systematisk i kvalitetssikringen af kerneydelser.
10. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre den nødvendige oplæring af afløser og nyansatte, herunder vedrørende grundlæggende observationer og hygiejne.

## 2.5 Vurderingsskema

I tilsynene i Tønder 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.