



# Tilsynsrapport Tønder Kommune

Pleje og Omsorg  
Leos Plejecenter

Uanmeldt kommunalt tilsyn  
November 2022

## Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt kommunalt 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



Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmg@bdo.dk](mailto:kmg@bdo.dk)  
Projektansvarlig

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



# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Leos Plejecenter, Leos Allé 2 - 6 og Bargumvej 4, 6270 Tønder
Leder: Anne Marie Gregersen
Antal boliger: 29 permanente og to midlertidige boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 9. november 2022, kl. 10.00 - 14.30
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interviews med <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leder</li> <li>• Teamleder</li> <li>• To beboere</li> <li>• Tre medarbejdere</li> </ul> Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Ledelsen oplyser om et år med udskiftninger blandt såvel beboerne som i medarbejdergruppen, hvor flere erfarne medarbejdere er fratrådt på pension. To pladser er i år blevet genåbnet, først til plejkrævende flygtninge, og siden til asylansøgere som følge af et unikt samarbejde mellem Tønder Kommune og Asylcenter Syd, hvilket har vist sig at være en både udfordrende og spændende opgave, bl.a. pga. sprogbarrierer.</p> <p>Ifølge leder er rekrutteringsudfordringer fortsat et vilkår i området, men det er lykkedes at ansætte tre social- og sundhedshjælpere, som lige er startet, og dermed vil de ufaglærte medarbejdere, som er ansat i vikariater, på sigt blive udfaset. En lille fast kerne af afløsere, som kender huset, og som er i gang med en sundhedsfaglig uddannelse, er en stor hjælp i ferieperioderne. Ledelsen betegner de faste medarbejdere som kompetente og fleksible, men flere af medarbejderne føler sig ind imellem udmattede, og bemanningen er aktuelt udfordret af tre langtidssygemeldinger blandt husets social- og sundhedsassistenter. Desuden er mange nye medarbejdere kommet til i det seneste år, som skal læres op. Ledelsen har derfor primært fokus på at sikre den daglige drift og bistå medarbejderne med koordinering og levering af kerneydelsen, og ledelsen er massivt til stede; leder og teamleder møder således ind på skift og deltag fx i aftenvagter med medarbejderne. Endelig oplyser ledelsen om sin vedvarende opmærksomhed på at understøtte medarbejdernes trivsel og udvikling i relation til kerneopgaven.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Arbejdet med opkvalificering af dokumentationen i Nexus foregår kontinuerligt, og superbrugerne underviser og forestår sidemandsoplæring efter behov.

### 1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner i relevante tilfælde udfoldes med beskrivelse af den faglige og pædagogiske tilgang til beboerne.
2. Tilsynet anbefaler medarbejdere at oprette handlingsanvisninger med præcise anvisninger på konkrete faglige indsatser samt konsekvent at følge op herpå.
3. Tilsynet anbefaler, at helbreds- og funktionsevnetilstande løbende opdateres, svarende til beboernes aktuelle helhedstilstand.
4. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne udviser en særlig opmærksomhed på at følge ernæringstilstand og spisemønster hos de beboere, som spiser i egen bolig.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen en vedvarende opmærksomhed på at understøtte medarbejdertrivsel og den faglige udvikling i relation til den aktuelle beboergruppe.

## 2. UANMELDT KOMMUNALT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

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

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

Det er tilsynets samlede vurdering, at Leos Plejecenter efter en periode med medarbejderudskiftning, rekrutteringsudfordringer og langtidssygdom er ved at restituere sig. Plejecentret formår, takket være engagerede medarbejdere og fokuseret faglig ledelse, at skabe en tryk og meningsfyldt hverdag for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at såvel ledelse som medarbejdere arbejder målrettet på at skabe strukturer og rammer for kontinuitet og kvalitet i kerneydelsen med udgangspunkt i principperne for Personcentreret Omsorg.

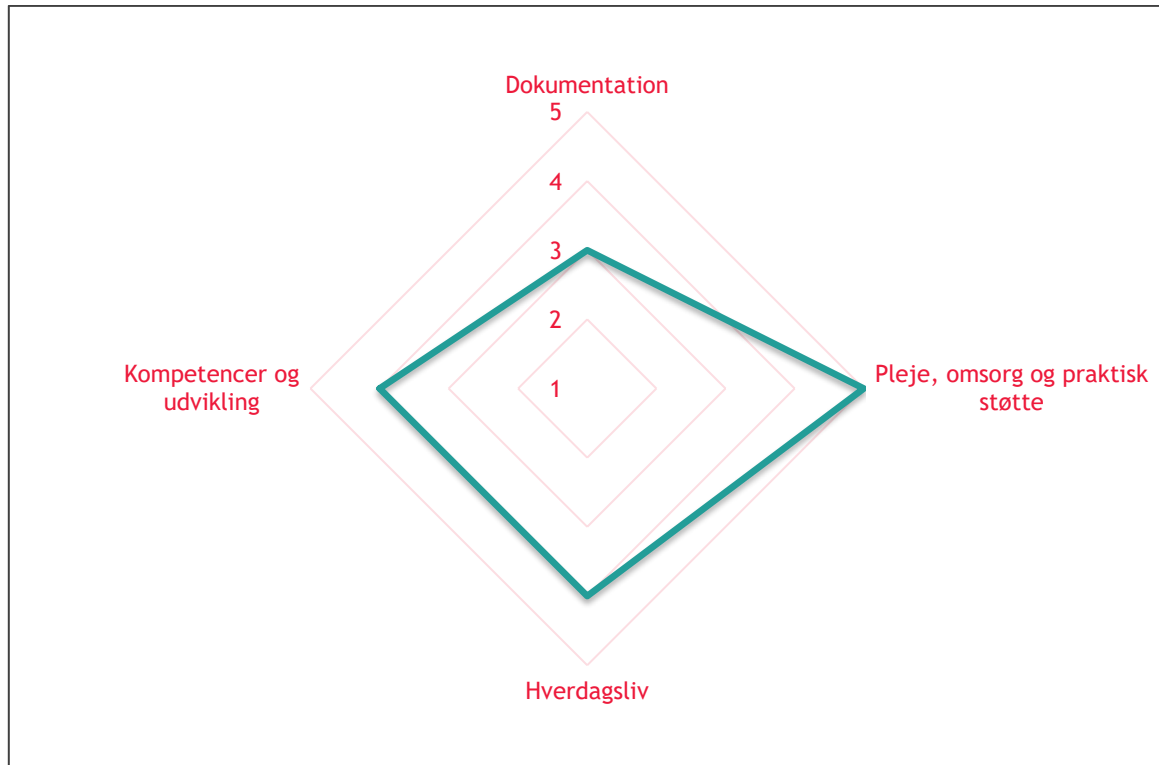
Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Tønder Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte indgår i daglig praksis.

Tilsynet har givet anledning til anbefalinger i relation til mangler inden for dokumentationsområdet, som vil kunne udbedres med en målrettet oplæring i Nexus samt ad hoc understøttelse fra plejecentrets superbrugere.

### 2.2 SCORE

For hvert overordnede 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

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået sammen med en superbruger i Nexus, som regelmæssigt tager stikprøver og udfører audit på dokumentationen. Medarbejderne er som kontaktpersoner ansvarlige for at sikre en opdateret døgnrytmeplan, men de arbejder alle sammen om dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis og i de faglige indsatser. Medarbejderne redegør tydeligt for ansvar og roller i arbejdet med dokumentationen, og de fremhæver superbrugerne som en god støtte i processen.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Beboernes behov for pleje og omsorg er generelt beskrevet handlingsvejledende i døgnrytmeplaner med udgangspunkt i beboerens helhedssituation og ressourcer. For to kognitivt svækkede beboere savnes der dog en udfoldelse af den faglige tilgang og støtte og guidning i plejesituationen, fx til bad. Hos en beboer savnes der oprettelse af handleanvisning samt opfølgning på kompressionsbehandling, og hos en beboer ses der manglende opfølgning på månedlig vejning. Feltet generelle oplysninger ses velbeskrevet hos alle beboere, mens enkelte helbreds- og funktionsevnetilstande mangler opdatering.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog.</p>

<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager omsorg, støtte samt plejeydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med den hjælp, de ydes af medarbejderne, som omtales som omsorgsfulde og ansvarlige. En beboer oplyser, at medarbejderne værdsætter, at beboeren, trods sine begrænsede funktionsevner, selv kan varetage mindre praktiske opgaver i relation til oprydning efter måltider, samt opvask og tøjsammenlægning.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer beboerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonsordning og opdaterede døgnrytmeplaner og en daglig triagering af beboerne på morgenmødet, som kan følges via en triageringstavle. Ledelsen og medarbejdere har dagligt fælles morgenmøde, hvor dagens opgaver fordeles og koordineres ud fra opgavekompleksitet og bemanning, og hvor der læses adviser for det seneste døgn.</p> <p>Værdighedssygeplejersken kommer en gang om ugen til sparring og specifikke sygeplejeopgaver, og på faste teammøder med ledelse og relevante samarbejdspartnere gennemgås komplekse beboerforløb. Ifølge medarbejderne benyttes der ikke en fastlagt model for beboergennemgang, men Tom Kitwoods "Blomst" har fx været inddraget i relation til beboere med demens, og medarbejderne reflekterer over det gavnlige ved en systematisk beboergennemgang.</p> <p>Den helhedsorienterede indsats sikres via samarbejde med beboernes praktiserende læge, ligesom medarbejderne oplyser om et løbende samarbejde med demenskoordinator og de udekørende sygeplejersker i ydertimerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver en beboergruppe, som i stigende grad er kendetegnet ved at være kognitivt svækkede og massivt plejekrævende. På trods heraf forsøger medarbejderne at arbejde ud fra en vedligeholdende og rehabiliterende tilgang, som tilpasses beboernes tilstand og dagsform. I den forbindelse nævner medarbejderne relationen som en væsentlig forudsætning for at understøtte beboernes fysiske og psykiske trivsel, særligt hos beboere med kognitive svækkelser.</p> <p>Medarbejderne redegør med eksempler for deres fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx beboernes ernæringstilstand, tyggefunktion og appetit, samt fokus på, at alle nye medarbejdere kompetenceafklares, og at ufaglærte og elever oplæres i basale plejeopgaver og hygiejniske principper. Ensomhedsfølelse og depressive symptomer hos beboerne har desuden medarbejdernes opmærksomhed.</p> <p>Der ses en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende beboernes hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne udtrykker stor tilfredshed og tryghed ved deres boliger, og de oplever et passende udbud af aktiviteter. De to beboere, tilsynsførende har interviewet, holder mest af at opholde sig i egen bolig med læsestof, TV eller besøg af familien, men beboeren deltager lejlighedsvist i musikarrangementer eller tager med på bustur med den populære naturvejleder, som jævnligt står for udflugter i lokalområdet og til Vadehavet. Beboerne oplever selvbestemmelse i relation til deres hverdagsliv, døgnrytme og måltider, og medarbejderne respekterer deres vaner og ønsker. Beboerne vurderer, at der er en særdeles god omgangstone på plejecentret, og at såvel faste medarbejdere som afløsere er høflige og imødekommende, også når de har travlt.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan beboerne sikres et individuelt tilrettelagt hverdagsliv i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter, døgnrytme og hverdagsliv. De lægger vægt på en omgangstone præget af imødekommenhed og respekt for beboernes personlige livsstil og sproglige jargon.</p>

	<p>Plejecentrets trofaste vennekreds, som plejecentret netop har afholdt takkefest for, afholder forskellige faste aktiviteter i huset, og de står fx for mandagshygge, banko og højtlesning. Som noget nyt kommer en musiker og spiller og synger for beboerne om eftermiddagen. Leder oplyser om sin intention om at bede nogle af servicemedarbejderne om at møde ind et par timer om eftermiddagen, så de kan hjælpe til ved aftensmåltiderne, hvor mange beboere har brug for hjælp. Plejecentrets beboere har ifølge medarbejderne gavn af tre unge fritidsjobbere, som hver eftermiddag kommer og fx tilbyder beboerne en-til-en aktivitet, gåture og hyggesnak samt kortspil.</p> <p>Beboerne er generelt tilfredse med madens og måltidernes kvalitet. Tilsynet bemærker dog, at en beboer, som spiser i egen bolig, selv smider næsten hele sin portion middagsmad i skraldespanden, og vedkommende forklarer dette med, at appetitten ofte er lidt sløj. Dette er videreformidlet til medarbejdere og ledelse.</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser, at en diætist i år er ansat i kommunen, og vedkommende tager rundt på samtlige plejecentre for at observere og understøtte måltidssituationen. Diætisten har netop tilbragt et par dage på Leos Plejecenter, og hun har i den forbindelse sparrat konstruktivt med medarbejderne om deres praksis i forbindelse med rammesætning af måltiderne. Medarbejderne er opmærksomme på madens og måltidets betydning for beboernes livskvalitet, og de er bevidste om deres egen rolle og ansvar i den forbindelse. Størsteparten af de aktuelle beboere, som spiser i fællesskabet, får gratinkost og massiv støtte til at få dækket deres individuelle ernæringsbehov, og resten af beboerne spiser i egen bolig. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de vægter en anerkendende kommunikation og adfærd i samspillet med beboerne, hvilket tydeligt afspejler sig i tilsynsførendes observationer.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne helt overvejende har relevante faglige kompetencer, men at kompetenceudvikling fortsat er et ledelsesmæssigt fokusområde, idet der er kommet mange nye medarbejdere til. Samtlige medarbejdere har nu - to og to ad gangen - gennemført akutuddannelsen, og de ufaglærte medarbejdere, som er ansat i vikariater, har alle deltaget på kursus i basale plejeopgaver. Ledelsen sikrer desuden, at medarbejdere gennemgår e-learning moduler i medicinhåndtering. Medarbejdertrivsel er ifølge ledelse og medarbejdere i bedring efter sommerens arbejdspress.</p> <p>Medarbejderne føler sig overvejende godt rustede til opgaverne, og de oplever tilfredsstillende muligheder for tværfaglig sparring og videndeling. Ifølge medarbejderne har det seneste år medvirket til en generel udvikling af mange kompetencer på baggrund af samarbejdet med Asylcenter Syd om de midlertidige og skiftende beboere fra andre dele af verden, selv om opgaven har været overvældende ind i mellem. VAR-portalen anvendes som opslagsværk ved faglige tvivlsspørgsmål, og SSA-møder afholdes jævnligt med deltagelse af værdighedssygeplejersken. På det seneste møde har sygeplejersken undervist i sårpleje, og medarbejderne oplyser, at erfaringsudveksling og sparring foregår løbende, og at ledelsen ofte inddrages som de første i komplekse beboerforløb. Til MUS har medarbejderne desuden talt med ledelsen om deres individuelle udviklingsønsker, og de oplever ledelsen som lydhør, imødekommende og meget hjælpsom. Medarbejderne fortæller, at ledelsen ofte tilbyder hjælp og overtager praktiske opgaver eller indgår i plejeopgaver på pressede dage med sygdom. Plejecentret har aktuelt tre assistent-elever i praktikforløb, og den ene elev oplyser om en god og grundig introduktion og stor hjælpsomhed fra kollegerne.</p>



	<p>Medarbejdergruppen har i en længere periode været ramt af et højt sygefravær, og de har derfor ind imellem følt sig udmattede, hvilket har påvirket medarbejdertrivlsen. Omvendt har perioden samtidig ført til gode dialoger med ledelsen og kollegerne, og medarbejderne beskriver et stort kendskab til hinanden og et vel-fungerende indbyrdes samarbejde.</p> <p>Det aktuelle kompetencegab, og den deraf følgende sårbarhed, tillægges betydning for den samlede score.</p>
<p>Årets tema: Personcentreret omsorg</p>	<p>Ledelse og medarbejdere arbejder ifølge ledelsen naturligt med implementering af de faglige tilgange i Personcentreret omsorg i daglig praksis.</p> <p>Såvel leder som medarbejdere redegør for bestræbelserne på at understøtte den enkelte beboers selvbestemmelse og livskvalitet. Omsorgsbegrebet er drøftet mellem ledelse og medarbejdere, og det udmønter sig fx i tilrettelæggelsen af beboernes hverdagsliv, som tager afsæt i beboernes behov, ønsker og vaner, og som løbende evalueres på teammøder. Yderligere redegør medarbejderne for et kontinuerligt fokus på at sikre beboerne et meningsfuldt hverdagsliv og på forventningsafstemning og rettidig inddragelse af beboere og pårørende. Medarbejderne har relevante etiske overvejelser om beboernes selvbestemmelsesret og værdighedsbegrebet, og de redegør via eksempler for hensyn og opfølgning på beboernes forskelligartede behov. Aftaler vedrørende beboernes hverdagsliv og individuelle behov og ønsker drøftes altid ved indflytnings samtalen, og følges løbende op.</p>

## 2.4 VURDERINGSSKALA

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

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 beboere 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 beboerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>

<b>SCORE: 3</b>	<b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b> <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 beboerne</li><li>• En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li></ul>
<b>SCORE: 2</b>	<b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne</li><li>• Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li></ul> Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
<b>SCORE: 1</b>	<b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at kunne afhjælpes</li><li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af beboerne</li><li>• Der er fare for beboernes 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> Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen

## 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.