



Tønder Kommune

Pleje og Omsorg
Årsrapport 2021
Plejecentre

INDHOLD

1.	SOCIALFAGLIGE TILSYN PÅ PLEJECENTRE	4
1.1	SAMLET VURDERING	4
1.2	VURDERING AF TEAMER	6
1.2.1	Dokumentation	7
1.2.2	Pleje, omsorg og praktisk støtte	8
1.2.3	Hverdagsliv	9
1.2.4	Kompetencer og udvikling	10
1.2.5	Årets tema: Værdighed	11
2.	FORMÅL OG METODE	12
2.1	FORMÅL	12
2.2	METODE	12
2.3	VURDERING	12

Forord

BDO har i 2021 haft til opgave at udføre uanmeldte tilsyn med Tønder Kommunes ni plejecentre. På baggrund af tilsynene udarbejder BDO en årsrapport, der sammenfatter de overordnede indtryk fra tilsynene.

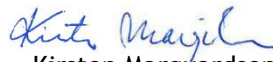
Rapporten er opbygget således, at læseren indledningsvist præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejecentrene med en tilhørende graf, som viser resultatet af kvalitetsmålingen inden for samtlige områder. Herefter gennemgås de temaer, som tilsynet har afdækket. For hvert område er indsat et cirkeldiagram,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

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

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@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 2021 foretaget socialfaglige tilsyn på ni plejecentre i Tønder Kommune. Tilsynene er afviklet i 3. og 4. kvartal 2021. BDO har med udgangspunkt i en femtrins vurderingsskala fra 1 til 5 - hvor 5 er bedst, vurderet og bedømt hvert plejecenter i relation til fem temaer.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at plejecentrene i Tønder Kommune lever op til kvalitetsstandarder og det vedtagne serviceniveau på området. Alle plejecentrene har fortsat et udviklingspotentiale i forhold til at kvalificere dokumentationen.

Plejecentrene er velfungerende, og beboerne er generelt tilfredse med den pleje, som de modtager samt med deres hverdagsliv på plejecentrene, herunder er beboerne tilfredse med maden og måltiderne. For alle plejecentre observeres en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg. Der er fokus på at sikre kontinuitet i pleje og omsorg, men der ses udfordringer på enkelte plejecentre på dette område.

På kompetence og udviklingsområdet ses, at halvdelen af plejecentrene har forskellige udviklingspotentialer.

I forhold til årets tema om værdighed er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever at blive mødet med respekt. Det er i forhold til alle ni plejecentre tilsynets oplevelse, at der arbejdes med værdighed, respekt og anerkendelse i hverdagen, og at der på forskellig vis er arbejdet med værdighedsbegrebet på plejecentrene.

COVID-19 og rekrutteringsudfordringer i 2021

To emner går igen under interviews af plejecentrenes ledere. Det ene tema er COVID-19 epidemiens påvirkninger på hverdagen og beboere på plejecentrene. I den periode, hvor tilsynet har været på besøg, er hverdagen ved at vende tilbage på plejecentrene, og særligt kontakten med gæster ude fra, og genoptagelse af aktiviteter, har positiv betydning for beboerne.

Samtidig med det ekstra arbejdspress, epidemien har medført, opleves der rekrutteringsudfordringer på næsten alle plejecentre, - og i særlig grad i forhold til rekruttering af kompetente social- og sundhedsassistenter.

Tendenser i årets tilsyn

Grafen på side 5 viser den gennemsnitlige score, som hvert plejecenter har opnået i 2021, samt plejecentrets vurderinger for henholdsvis 2019 og 2020.

Syv plejecentre har opnået en gennemsnitlig samlet score på 4 eller derover, og to plejecentre har opnået en score under 4.

Den samlede score er gået lidt tilbage i forhold til 2020, idet to plejecentre har haft en fremgang i score. To plejecentre har opretholdt deres score, og fem plejecentre har opnået en lavere score end i 2020

Tilsynet har i alt givet 31 anbefalinger, hvoraf de 20 vedrører mangler i forhold til dokumentationen, imens seks anbefalinger retter sig mod medarbejdernes kompetencer. Tre anbefalinger omhandler pleje, omsorg og praktisk støtte og to på hverdagslivet på ét plejecenter. Anbefalingerne fordeler sig på alle kommunens ni plejecentre, hvor antallet af anbefalinger til hvert plejecenter spænder mellem 1 og 9 anbefalinger.

Tværgående anbefalinger

Tilsynets fund giver samlet set anledning til, at BDO har følgende anbefalinger til tværgående indsatser på Tønder Kommunes plejecentre med henblik på den videre kvalitetssikring og -udvikling inden for tilsynets temaer.

De tværgående anbefalinger tager afsæt i dokumentation, som er det tema, der har udløst flest anbefalinger, hertil gives anbefalinger i forhold til temaet kompetencer og udvikling.

Dokumentation (20 anbefalinger)

Tilsynet har de senest fem år givet tværgående anbefaling på dokumentationsområdet, og dette gentages i 2021.

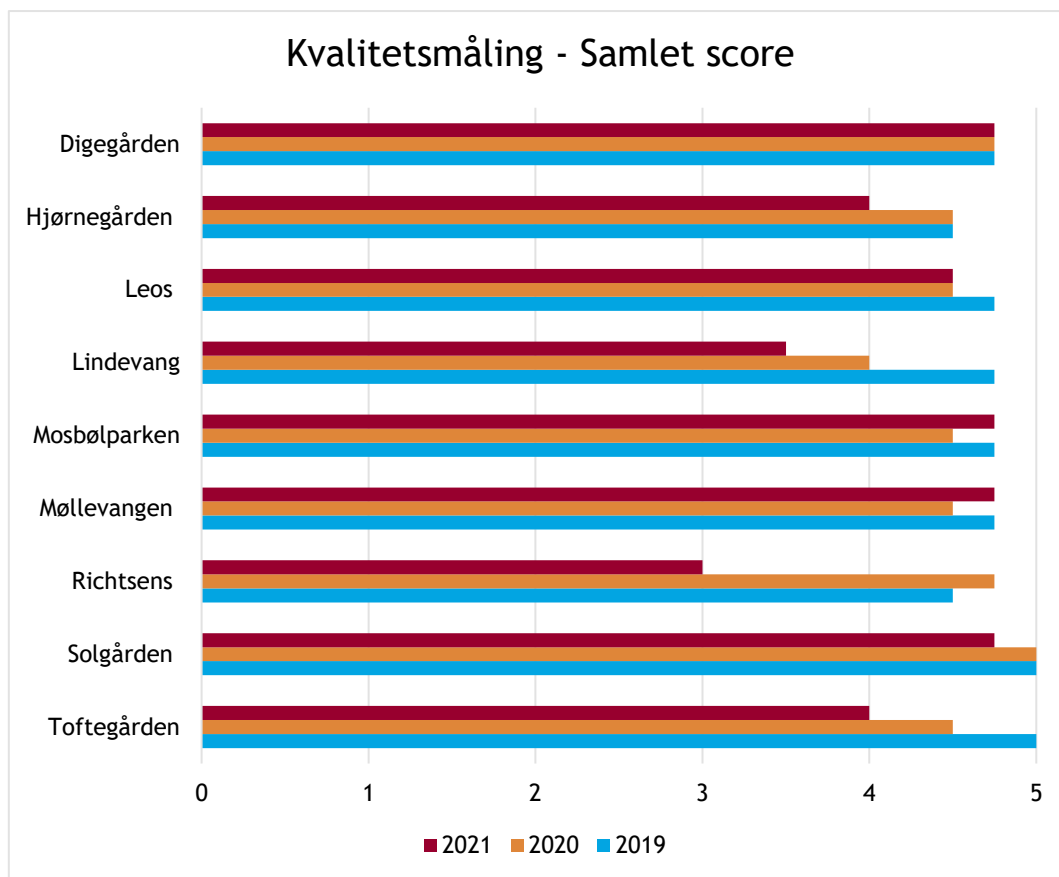
BDO anbefaler, at plejecentrene arbejder systematisk og målrettet på at kvalificere dokumentationen, og at der sikres løbende opfølgning og opdatering i alle dele af dokumentationen. Beskrivelser af borgernes vaner, mestring og motivation samt faglige tilgange kan med fordel kvalificeres yderligere i generelle oplysninger, funktionsevnetilstande og i døgnrytmeplaner. Tilsynet anbefaler ligeledes en skærpet opmærksomhed på at der er sammenhæng mellem helbredsoplysninger, helbredstilstande samt handleanvisninger, ligesom faglige indsatser konsekvent bør følges op og dokumenteres.

BDO anbefaler, at Tønder Kommune et fortsat målrettet fokus på at fastholde systematiske kvalitetssikringsmetoder, som fx intern og/eller ekstern audit, for jævnligt at følge op på aktuel dokumentationspraksis i samarbejde med værdighedssygeplejerskerne og plejecentrets ledelse.

Kompetencer og udvikling (6 anbefalinger)

BDO anbefaler ledelsen på Tønder Kommunes plejecentrene at afdække medarbejdernes samlede og individuelle behov for kompetenceudvikling, særligt i forhold til målgrupperne på plejecentrene og den stigende kompleksitet i kerneydelsen. Ligeledes anbefaler tilsynet et skærpet ledelsesmæssigt fokus på medarbejdernes behov for tværfaglig sparring med fx værdighedssygeplejerskerne og øvrige tværfaglige samarbejdspartnere.

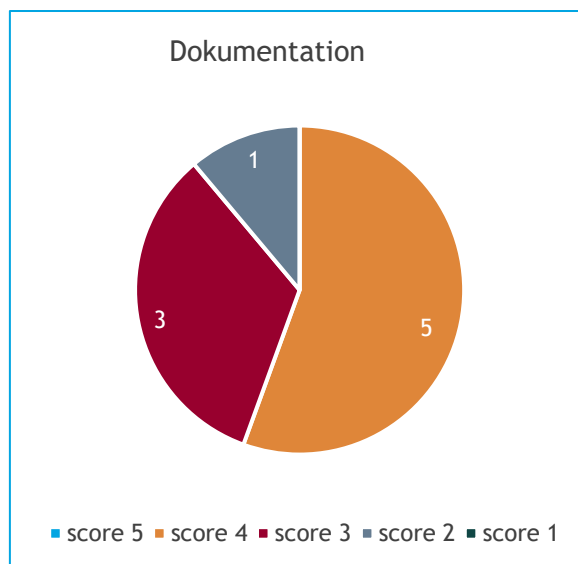
1.2 VURDERING AF TEAMER



Resultater for de enkelte år fremgår med hver sin farve, så udviklingen kan følges for det enkelte plejecenter.

1.2.1 Dokumentation

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



Tilsynet vurderer, at de fleste plejecentre i Tønder Kommune opfylder indikatorerne for dokumentation i høj eller middel grad. Ingen plejecentre har opnået scoren 5. Dokumentationen er dog på alle plejecentre beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog.

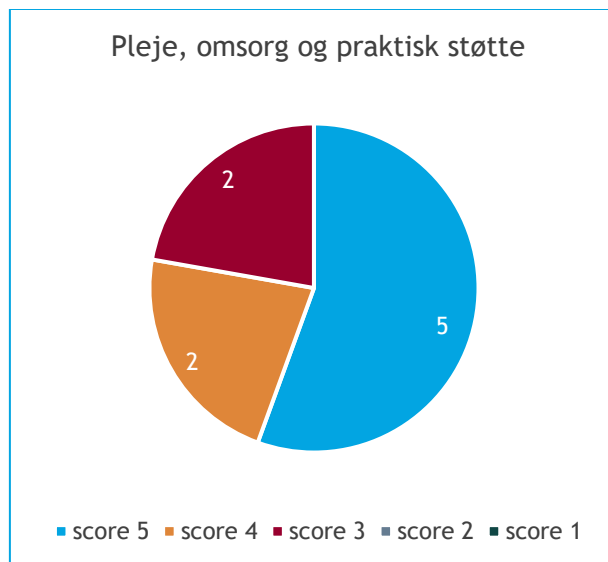
For fem plejecentre er scoren 4 opnået, og dokumentationen fremstår her generelt opdateret og fyldestgørende. Beboernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i beboernes helhedssituation og ressourcer. Der er enkelte mangler på flere forskellige områder som fx manglende uddybning af indsatser, samt tilstande og handlingsanvisninger, der bør opdateres eller afsluttes. For medarbejderne gælder, at de kan redegøre for roller og ansvar i forhold til dokumentationens udførelse.

For plejecentre, der har opnået scoren 3, observerer tilsynet, at dokumentationen fremstår delvist opdateret, men med mangler i forhold til overordnet systematik og sammenhæng. Døgnrytmeplanerne er beskrevet handlevejledende, og ses fyldestgørende udfyldt med beskrivelse af beboernes egen indsats, og hvordan deres ressourcer inddrages i den daglige pleje. Der ses en række forskellige mangler, som fx at et observationsnotat om en beboers psykiske tilstand ikke er tilknyttet den rigtige helbredstilstand, at der mangler helbredsoplysninger i forhold til årsagen til hukommelsesproblemer, at der mangler beskrivelse af beboeres vaner, mestringssevne, motivation og livshistorie. Der ses manglende opdatering og afslutning på handlingsanvisninger og helbredstilstande i flere tilfælde. På et plejecenter bemærker tilsynet, at der på to skriveborde ligger personhenførbare oplysninger om beboerne. Medarbejderne på et af disse plejecentre kan redegøre for roller og ansvar i forhold til dokumentationens udførelse. På to andre plejecentre redegør teamlederen for dette, mens medarbejderne begge steder oplever, at rammer og vilkår indimellem kan være så pressede, at det påvirker dokumentationsarbejdet negativt.

For det ene plejecenter, som fik scoren 2, fremstår dokumentationen samlet set usystematisk og mangelfuld i forhold til beboernes aktuelle helhedssituation. Der ses mangler på en række områder, fx beskrivelser i døgnrytmeplanerne af beboernes ressourcer, tilgangen til beboerne, beboernes behov og beskrivelse af en konkret plejeopgave. Der er ingen sammenhæng mellem tilstande og døgnrytmeplanerne, og tilstande mangler opdatering. På dette plejecenter oplever medarbejderne det som en daglig udfordring at finde tid til at opdatere dokumentationen.

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.



Tilsynet vurderer, at der i forhold til temaet pleje, omsorg og praktisk støtte ses en spredning i vurderingerne, som i opfyldelse af indikatorerne for temaet ligger i spændet mellem score 5 og score 3. For alle plejecentre observeres en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard.

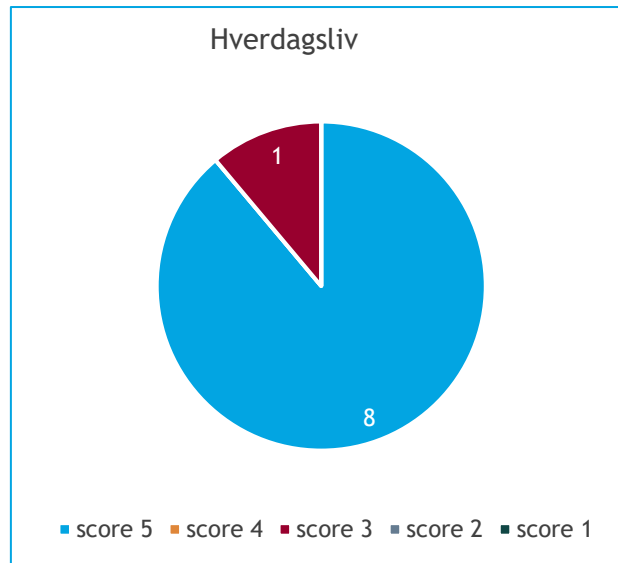
Mere end halvdelen af plejecentrene opnår score 5 i forhold til temaet. Beboerne oplever her at modtage pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og er tilfredse med medarbejderne adfærd og hjælp. Plejecentrene arbejder på at sikre kontinuitet for beboerne, og medarbejderne kan redegøre for den rehabiliterede og sundhedsfremmende tilgang i arbejdet.

For plejecentre med scoren 4 oplyser beboerne ligeledes at være tilfredse med den hjælp de modtager. Tilsynet finder i ét tilfælde, at en medarbejder beskriver det udfordrende at sikre sammenhæng og opfølgning, ligesom der indimellem mangler tid til faglig refleksion og understøttelse af de øvrige medarbejdere. På et andet plejecenter savner medarbejderne rammer til faglige refleksioner omkring afvigelse ved to beboeres komplekse problemstillinger. Medarbejderne kan ej heller redegøre for relevante sundhedsfremmende og forebyggende tiltag i praksis.

To plejecentre har opnået score 3. På et plejecenter oplever en beboer manglende kontinuitet i den leverede pleje og omsorg, og at medarbejderne ikke i alle tilfælde er tilstrækkeligt oplært til opgaverne. Medarbejderne på dette plejecenter oplever, at vilkårene for at sikre kontinuitet aktuelt er påvirket af højt sygefravær, og et deraf følgende højt forbrug af vikarer, hvilket medarbejderne vurderer også har påvirket beboernes trivsel. På det andet plejecenter oplever en beboer lang ventetid, og vurderingen er, at der ikke er tilstrækkeligt fokus på sundhedsfremmende- og forebyggende indsatser. Tilsynet observerer manglende opfølgning på en konkret beboers tilstand, lige som der generelt mangler opfølgning i forhold til vægtmålinger.

1.2.3 Hverdagsliv

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



Det er tilsynets vurdering, at otte plejecentre i meget høj grad opfylder indikatorerne for temaet. Et plejecenter opfylder indikatorerne i middel grad. Tilsynet observerer en respektfuld og venlig kommunikation på fællesarealerne på alle plejecentre.

På de otte plejecentre er beboerne meget tilfredse med deres hverdagsliv og med de aktiviteter, der tilbydes. Beboerne oplever, at der tages hensyn til deres individuelle behov og ønsker, og beboerne fortæller, at der er en god omgangstone, og at medarbejdernes adfærd er imødekommende og respektfuld.

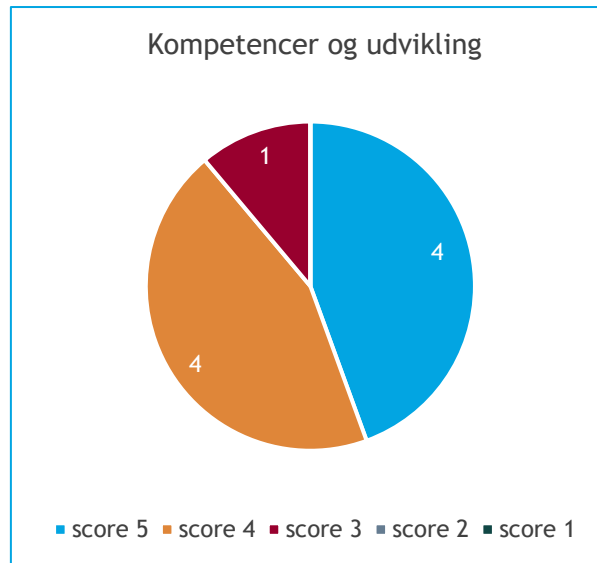
Medarbejderne redegør for, hvordan beboerne sikres et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, i forhold til pleje og omsorg, og i forbindelse med aktiviteter og døgnrytme. Ligeledes beskriver medarbejderne, at kommunikationen tilpasses den enkelte beboer.

Beboerne er tilfredse med maden og måltiderne, og mange beboere foretrækker at spise i fællesskab med de øvrige beboere. Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne, fx ved at være nærværende og understøtte det sociale samvær. Medarbejderne er opmærksomme på madens og måltidets betydning for beboernes livskvalitet.

På det ene plejecenter, som har fået scoren 3, oplever beboerne, at hverdagslivet er tilrettelagt individuelt, og de er tilfredse med udbuddet af aktiviteter. Generelt oplever beboerne en behagelig og omsorgsfuld omgangstone, men en beboer har oplevet en hård tone, hvilket beboeren efterfølgende var påvirket af. Medarbejderne oplever, at vilkårene for at skabe små stjernestunder sammen med beboerne er påvirket af manglende ressourcer og kontinuitet pga. højt sygefravær og travlhed. Medarbejderne oplyser, at omgangstonen medarbejderne imellem, kan være hård, særligt når der er behov for at hjælpes ad på tværs af afdelingerne.

1.2.4 Kompetencer og udvikling

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



Tilsynet vurderer at største delen af plejecentrene opfylder indikatorerne for kompetencer på et meget højt eller højt niveau.

På de fire plejecentre med scoren 5 er det ledelsens vurdering, at der er relevante faglige kompetencer til stede. Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring og kompetenceudvikling, og leder og medarbejdere redegør for konstruktive tværfaglige samarbejdsrelationer.

For de fire plejecentre med scoren 4 tilkendegiver medarbejderne forskellige ønsker til kompetenceudvikling, fx i forhold til pædagogiske metoder og tilgange til plejecentrets målgrupper. Medarbejderne på et andet plejecenter efterspørger mere viden inden for psykiatriske sygdomme, grundet flere komplekse borgerforløb og en stigning af beboere tilhørende denne målgruppe. En tredje gruppe medarbejdere udtrykker ønske om bedre mulighed for faglig sparring med værdighedssygeplejerskerne. Dette vurderes relevant af tilsynet, der erfarer, at medarbejdernes evne til faglig refleksion kan styrkes, fx ved observerede ændringer i beboernes tilstand. For det sidste plejecenter i denne gruppe gælder, at nogle medarbejdere er usikre over for grundlæggende opgaver. Dette tager tid fra social- og sundhedsassistenten. En social- og sundhedsassistent efterspørger mere viden inden for palliation, da plejecentret indimellem har mange beboere i terminalforløb.

På plejecentret, der har opnået scoren 3, oplever lederen en stor udfordring i forhold til at rekruttere uddannede medarbejdere. Leder oplyser, at medarbejderne udviser stor fleksibilitet og engagement. Ledelsen deltager ofte i plejen for at få alle ender til at nå sammen. Medarbejderne ønsker sig desuden mere viden inden for psykiatri og misbrug. Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at udfordringer med at rekruttere tilstrækkeligt med faglærte medarbejdere aktuelt har medført et samlet fagligt kompetence-gab.

1.2.5 Årets tema: Værdighed

Beboerne oplever generelt, at medarbejderne respekterer og behandler dem med værdighed. På alle ni plejecentre er det tilsynets vurdering, at der arbejdes med at omsætte begreberne værdighed, respekt og anerkendelse i daglig praksis. Nogle ledere har igangsat faglige indsatser, fx har et plejecenter arbejdet med afsæt i KL's oplæg om en god og værdig ældrepleje på et personalemøde, mens en anden leder beskriver, at det er et hyppigt tilbagevendende tema på personalemøder. På et plejecenter er værdighedsbegrebet drøftet mellem leder og medarbejdere og udmøntet i konkrete handleplaner, som udøves i praksis, og som løbende evalueres på teammøder. En leder sætter endvidere tydelige forventninger til medarbejdernes adfærd og opgaveløsning.

Medarbejderne kan redegøre for, at de har en respektfuld tilgang til beboerne, samt at de italesætter, hvis de observerer en kollega udvise uhensigtsmæssig adfærd i samspillet med beboerne. På flere plejecentre fortæller medarbejderne om arbejdet med beboernes livshistorier, som inddrages i tilrettelæggelsen af pleje, støtte og aktiviteter for borger. Flere medarbejdere kan reflektivt redegøre for faglige overvejelser i relation til at arbejde med et anerkendende afsæt, som understøtter beboernes værdighed og mestrings-evne.

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 borgernes 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 endvidere have fokus på de pædagogiske, organisatoriske og personalemæssige forhold.

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 borgers ønsker og muligheder.
- Kontrollere at gældende lovgiver, 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 borgere. 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:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Scoren: 5	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> - Der er ingen mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere - Alle elementer i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> - Der er få mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgere - Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen

I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none">- Der er en del mangler i opfyldelsen- Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne- En del af elementerne i indikatoren er opfyldt- Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none">- Der er mange mangler i opfyldelsen- Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne- Få af elementerne i indikatoren er opfyldt- Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none">- Der er omfattende mangler i opfyldelsen- Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne

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.