

# Tilsynsrapport Hedensted Kommune

SOCIAL OMSORG  
Møllebo Plejecenter

Uanmeldt kommunalt tilsyn  
Juni 2022

# INDHOLD

1.	OPLYSNINGER .....	4
1.1	AKTUELLE VILKÅR .....	4
2.	KOMMUNALT TILSYN .....	5
2.1	OVERORDNET VURDERING .....	5
2.2	SCORE .....	5
2.3	VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER .....	6
2.4	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER .....	8
2.5	VURDERINGSSKEMA .....	9

## 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 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

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Adresse: Møllebo Plejecenter, Jasminvej 16, 8763 Rask Mølle
Leder: Lotte Ahm Nielsen
Antal boliger: 20 boliger - aktuelt er en ledig.
Dato for tilsynsbesøg: Den 8. juni 2022, kl. 12.15 - 15.15
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Tre medarbejdere</li><li>• Tre borgere</li><li>• En pårørende</li></ul> Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Consultant Line Anker Hansen, sygeplejerske, cand.cur. Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med planlægger, som ringer efter leder, der ankommer efter kort tid. Tilsynet indledes herefter med gennemgang af dokumentationen sammen med plejecentrets sygeplejerske samt et borgerinterview.</p> <p>Leder oplyser, at hun tiltrådte plejecentret for cirka et år siden, hvor også plejecentrets sygeplejerske blev ansat. Tiden efter COVID-19 pandemien har ifølge leder været præget af medarbejdernes træthed og udmatning, hvorfor målrettede udviklingstiltag mm. i en periode har været begrænset. Fokus har i stedet været på at opbygge nære og tillidsfulde relationer og sikre, at borgerne har gode dage med (høj) livskvalitet og mange stjernestunder. Hjemlighed og værdighed er centrale værdier, og leder oplyser, at medarbejdernes tilgang til borgere og pårørende tager udgangspunkt i strategierne fra personcentret omsorg. Dog uden at medarbejderne er blevet direkte introducerede eller oplærte i omsorgsfilosofien. Leder prioriterer en høj tilstedeværelse på plejecentret, ligesom hun forsøger at deltage i den daglige triagering sammen med medarbejderne.</p> <p>Plejecentrets cirka 20 faste medarbejdere er ifølge leder meget stabile og fleksible med at hjælpe med ekstra vagter. En social- og sundhedsassistent i aftenvagt er vakant fra den første juli, og rekruttering af kvalificerede, uddannede medarbejdere er ifølge leder en generel udfordring i kommunen. Plejecentret har et fast tilknyttet afløserkorps bestående af erfarne uddannede medarbejdere, og eksterne vikarer benyttes ved behov.</p> <p>Fraværet er igen faldende, og der er ingen langtidssygemeldte medarbejdere.</p>

## 2. KOMMUNALT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hedensted Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Møllebo Plejecenter. 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 overordnede vurdering, at Møllebo Plejecenter er et meget velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse prioriterer borgernes trivsel og livskvalitet. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser med udgangspunkt i deres livshistorie og vaner.

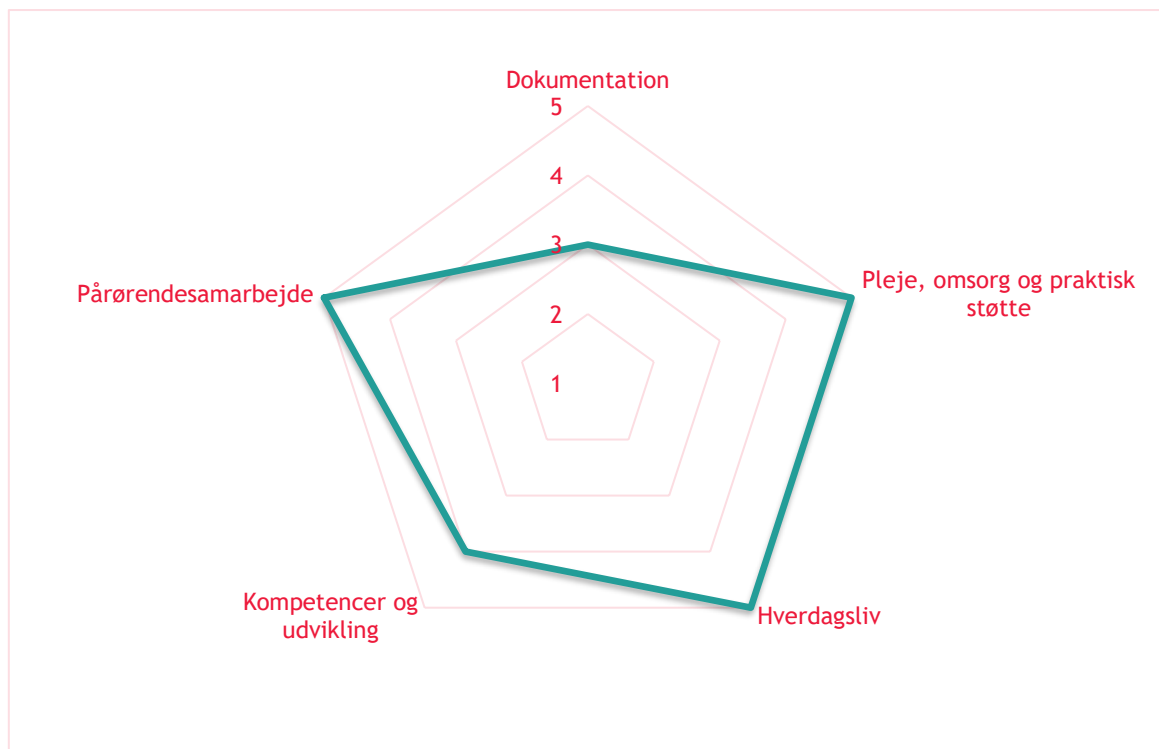
Kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis. Pårørendesamarbejdet er velfungerende, og ledelse såvel som medarbejdere har fokus på at imødekomme de pårørende med forståelse og respekt.

Tilsynet vurderer, at rammerne for medarbejdernes faglige refleksioner samt manglerne vedrørende dokumentationen fortsat vil kræve et ledelsesmæssigt fokus at udvikle.

### 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

Tema	Vurdering
<p>Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med sygeplejersken, som oplyser, at der har været arbejdet målrettet med at kvalitets-sikre dokumentationen med udgangspunkt i anbefalingerne fra sidste års tilsyn.</p> <p>Der er en tydelig rolle- og ansvarsfordeling, hvor sygeplejersken i samarbejde med social- og sundhedsassistenterne har ansvaret for at opdatere helbredstilstande, ligesom borgernes kontaktperson primært opdaterer borgernes besøgsplaner og generelle oplysninger. Medarbejderne oplyser, at de arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis.</p> <p>Borgernes behov for pleje og omsorg er handlevejledende beskrevet for hele døgnet, fraset to borgeres behov for hjælp og guidning ifm. bad. I et tilfælde mangler der ligeledes beskrivelse af borgers ressourcer ift. at understøtte borgers rehabiliteringspotentialer. Ved en kognitivt svækket borger mangler der beskrivelse af, hvordan borger imødekommes på en pædagogisk og anerkendende måde.</p> <p>Generelle oplysninger er i varierende grad udfyldte. Ved de borgere, hvor dokumentationen er opdateret med udgangspunkt i sidste tilsyns anbefalinger, er mestring, motivation og vaner udfyldt og opdateret. Livshistorien er udfyldt ved en borger. Funktionsevnetilstande er opdateret i alle tilfælde.</p> <p>Borgernes helbredssituation er i varierende grad beskrevet i helbredsoplysninger og helbredstilstande, og sygeplejersken kan ikke tydeligt redegøre for gældende retningslinjer på området.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt sprog, og medarbejderne kender og følger GDPR reglerne.</p>
<p>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 relevante pleje- og omsorgsydelser, som de oplyser, svarer til deres behov. Borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med medarbejderne, som de beskriver som omsorgsfulde, opmærksomme og dygtige. En borger fortæller, at borgers livskvalitet efter indflytning på plejecentret er væsentligt forbedret - så meget, at borgers opblomstring positivt har overrasket borgers familie. Ifølge borgeren skyldes det medarbejdernes store ansvar ift. at sikre, at borger har fået den rigtige behandling og ro til at komme sig.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan dagens opgaver tilpasses borgernes dagsform og humør på dagen. Plejecentret har to afdelinger med henholdsvis tolv og otte borgere, og medarbejderne er kontaktpersoner for udvalgte borgere og primært tilknyttet en afdeling, hvorfor de har et særdeles godt kendskab til samtlige borgere. Dette sikrer kontinuiteten for både borgere og medarbejdere. Borgerne fordeles ikke på forhånd, da medarbejderne, der møder ind forskuddt, hjælper borgerne, når de vågner eller har behov for hjælp.</p> <p>Triageringsmøder afholdes dagligt med deltagelsen af samtlige medarbejdere, sygeplejerske og leder. Sundhedsfremmende og forebyggende indsatser evalueres og følges op med faglige drøftelser, og afvigelser i borgernes habituelle tilstand dokumenteres efterfølgende i Cura. Medarbejderne beskriver et godt internt samarbejde, hvor alle hjælper hinanden. På tilsynsdagen har sygeplejersken fx deltaget i morgenplejen, grundet fravær på dagen.</p>

	<p>Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan den rehabiliterende indsats er en integreret del af kerneydelsen, og hvordan den tager udgangspunkt i borgernes ønsker og ressourcer.</p> <p>Der er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i de besøgte boliger. Borgernes hjælpemidler fremstår ligeledes rengjorte.</p>
<p>Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne har indflydelse på hverdagslivet på plejecentret, og de fortæller anerkendende om, hvordan deres ønsker og vaner tilgodeses af medarbejderne. En borger fremhæver positivt borgers kontaktperson for at være opmærksom på borgers trivsel og velbefindende ved fx at støtte borger i at deltage i plejecentrets aktiviteter. Borgerne udtrykker tilfredshed med tilbuddet om aktiviteter, som medarbejdere såvel som "Møllebos venner" afholder. Borgerne udtrykker ligeledes tilfredshed med fællesarealerne og deres lejligheder, som har udgang til egne terrasser.</p> <p>Medarbejderne oplyser om et stort fokus på, at borgerne tilbydes individuelt tilpassede aktiviteter, svarende til deres ressourcer og behov, ligesom større arrangementer og hyggestunder arrangeres. Fx serveres morgenmaden indimellem i plejecentrets orangeri, som ligger placeret i sansehaven mellem de to afdelinger. "Møllebos venner" står bl.a. for stolegymnastik samt gå- og busture ud i det blå.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med maden, og en borger oplyser, at den største udfordring er at holde vægten efter indflytning på plejecentret. Maden kommer fra et nærliggende køkken, og ernæringsassistenter kommer flere gange ugentligt og varmer maden i afdelingerne, så borgerne kan dufte og følge med i tilberedning af maden. Medarbejderne oplyser, med eksempler, hvordan de sikrer ro og tryghed for borgerne ved fastlagte arbejdsgange med fokus på relationer, skærmning og hjemlig hygge. Borgernes ernæringsindsatser understøttes af medarbejderne med pædagogiske måltider og fastlagte vejninger.</p> <p>Medarbejderne har indbyrdes fokus på at anvende en anerkendende og respektfuld kommunikation, og de redegør for, at de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes, såfremt dette skulle blive aktuelt.</p> <p>Indretningen tilgodeser målgruppens behov, og en medarbejder redegør for, hvordan de ved borgere med mange hjælpemidler desuden også har en opmærksomhed på, at de arbejder i borgers hjem.</p> <p>Der er en meget god stemning og et aktivt miljø på fællesarealet i den ene afdeling, hvor borgerne sidder sammen og drikker eftermiddagskaffe. Den anden afdeling emmer af ro, imens en medarbejder serverer kaffe og kage til de borgere, der ønsker at blive i egen lejlighed.</p>
<p>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne, hvoraf mange er meget erfarne, har de fornødne personlige såvel som faglige kompetencer til at imødekomme målgruppens mange behov. Leder prioriterer at deltage i de daglige triageringsmøder med henblik på at understøtte og tilbyde sparring til medarbejderne, ligesom det giver leder et bedre kendskab til borgerne og deres problemstillinger.</p> <p>Medarbejderne tilbydes løbende kurser og undervisning, men leder erkender, at kompetenceudvikling i en periode har været begrænset grundet COVID-19. Leder vurderer et behov for at øge medarbejdernes faglige refleksionsniveau, hvorfor borgerkonferencer forventes implementeret efter sommerferien.</p> <p>Sygeplejersken vurderer, at medarbejderne har et højt fagligt niveau ift. at observere og handle på afvigelser i borgernes habitus, hvorefter hun inddrages. Sygeplejersken har fokus på at understøtte medarbejderne fagligt i det daglige.</p>

	<p>Dog oplyser sygeplejersken om, at der har været mange ting, hun skulle oplære og introduceres til, bl.a. Cura, og hun vurderer, at det fortsat er et udviklingsområde at sikre og udvikle medarbejdernes faglige niveau i takt med, at kerneydelsens kompleksitet stiger.</p> <p>Tværfaglige eksterne samarbejdspartnere, fx demenskoordinatorer samt fysioterapeuter og ergoterapeuter, inddrages ved behov. Lægen fra byens lægehus kommer fast hver måned til stuegang hos udvalgte borgere.</p> <p>Der afholdes teammøder cirka hver tredje måned, hvor faglige emner, dilemmaer samt fastlagte punkter fra leder, planlægger og de tillidsvalgte drøftes.</p> <p>Leder har lige afholdt MUS, og medarbejderne oplyser om gode muligheder for kompetenceudvikling, hvis de udtrykker ønske herom. Medarbejderne fremhæver leder for at være nærværende, imødekommende og lyttende, når de kommer med forslag eller har et behov for faglig sparring eller en samtale.</p>
<p>Pårørendesamarbejde</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne og deres pårørende oplever en god og positiv stemning på plejecentret, som understøttes af venlige medarbejdere. En pårørende tilkendegiver, at det er rart at komme på besøg, da medarbejderne altid hilser pænt og fremstår imødekommende.</p> <p>Ifølge leder er der ikke aktuelt et bruger-pårørenderåd, da dette blev nedlagt under COVID-19, og ikke er blevet gendannet. Leder har tæt kontakt med de pårørende, som hun kender godt, grundet plejecentrets forholdsvis lille størrelse. Borgere og pårørende har mulighed for at kontakte leder, såfremt de ønsker en samtale. Ifølge leder har der ikke været klager eller bekymringshenvendelser, men løbende er hun i kontakt med de pårørende vedrørende små og store ting, som efterfølgende følges op sammen med borgerens kontaktperson og de øvrige medarbejdere.</p> <p>Nye borgere og pårørende tilbydes et formøde inden indflytning, hvor kontaktperson og sygeplejersken deltager med henblik på at afstemme forventninger og allerede der opbygge en tillidsfuld relation. Efter nogle måneder tilbydes borger og pårørende en opfølgende samtale, hvor borgers første tid evalueres.</p>

## 2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne løbende opdaterer borgernes besøgsplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes ressourcer, hjælp til bad samt den pædagogiske tilgang i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler borgernes kontaktperson at opdatere generelle oplysninger med beskrivelser af borgernes mestring, vaner, ressourcer og livshistorie.
3. Tilsynet anbefaler ledelse og sygeplejerske en skærpet opmærksomhed på, at borgernes samlede helbredssituation dokumenteres og følges op efter kommunens retningslinjer på området.



4. Tilsynet anbefaler leder at implementere systematiske og fastlagte borgerkonferencer med henblik på at øge medarbejdernes faglige refleksionsniveau.

## 2.5 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Hedensted 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 af elementerne 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 af elementerne 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.