



# Tilsynsrapport Hedensted Kommune

SOCIAL OMSORG  
Nederbylund Plejecenter

Uanmeldt kommunalt tilsyn  
Oktober 2022

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>OPLYSNINGER .....</b>	<b>4</b>
1.1	GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN.....	4
1.2	AKTUELLE VILKÅR .....	4
<b>2.</b>	<b>KOMMUNALT TILSYN .....</b>	<b>5</b>
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: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)  
Projektansvarlig

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



# 1. OPLYSNINGER

## 1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Adresse: Nederbylund Plejecenter, Fælledvej 1, 7160 Tørring
Leder: Rikke Heiner Häuser
Antal boliger: 30 boliger, hvoraf 8 udgør et skærmet demensafsnit
Dato for tilsynsbesøg: Den 31. oktober 2022, kl. 09.00 - 12.45
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></ul> Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Consultant Line Hansen, sygeplejerske, Cand.cur.

## 1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder, som blev ansat på plejecentret i maj 2022, oplyser om de første måneders opmærksomhed på at lære borgere, pårørende og medarbejdere at kende, og leder har bl.a. inviteret medarbejderne til kaffemøder for at få indtryk af både deres personlige og faglige kompetencer. Ifølge leder var plejecentret ved overtagelsen præget af uro pga. fravær i forbindelse med COVID-19, stor udskiftning i medarbejdergruppen samt en periode med skiftende ledelse. Fastholdelse og rekruttering af kvalificerede medarbejdere var ligeledes en udfordring, og ifølge leder var der få social- og sundhedsassistenter tilbage, da leder overtog ledelsen af plejecentret.</p> <p>Det ledelsesmæssige arbejde har derfor været koncentreret omkring sikring af kontinuitet samt faglig kvalitet i kerneopgaven, bl.a. ved etablering af nye arbejdsgange samt daglige mødefora for medarbejderne med plads til videndeling og sparring omkring borgerne. Tilknytning af kontaktpersoner for hele døgnet er etableret, arbejdsbeskrivelser af kontaktfunktionen er udarbejdet, og borgerkonferencer er nyligt implementeret med deltagelse af kommunens demenskonsulent. Desuden har trivsel, arbejdsmiljø samt en balance mellem fastholdelse og sikring af faglig kvalitet i alle vagttag optaget leder. Medarbejderne arbejder nu på tværs af dag- og aftenhold for at sikre fleksibilitet i vagtplanen, forståelse for vagttagenes arbejdsgange samt at øge kontaktpersonernes kendskab til borgerne over hele døgnet.</p> <p>Medarbejdersituationen opleves af leder som væsentligt forbedret og stabil, og flere medarbejdere er vendt tilbage fra fx barsel. Aktuelt er én nattevagtsstilling i opslag, og vagterne dækkes ved intern omrokering. Anvendelse af eksterne vikarer er markant nedbragt siden leders start, og en fast kerne af ufaglærte afløsere, som bl.a. udgøres af sygeplejestuderende, dækker ved sygdom samt ferieafholdelse. Ifølge leder er sygefraværet faldende, men aktuelt påvirket af årets to langtidssygemeldinger. En medarbejder er fortsat deltidssygemeldt.</p>

## 2. KOMMUNALT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

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

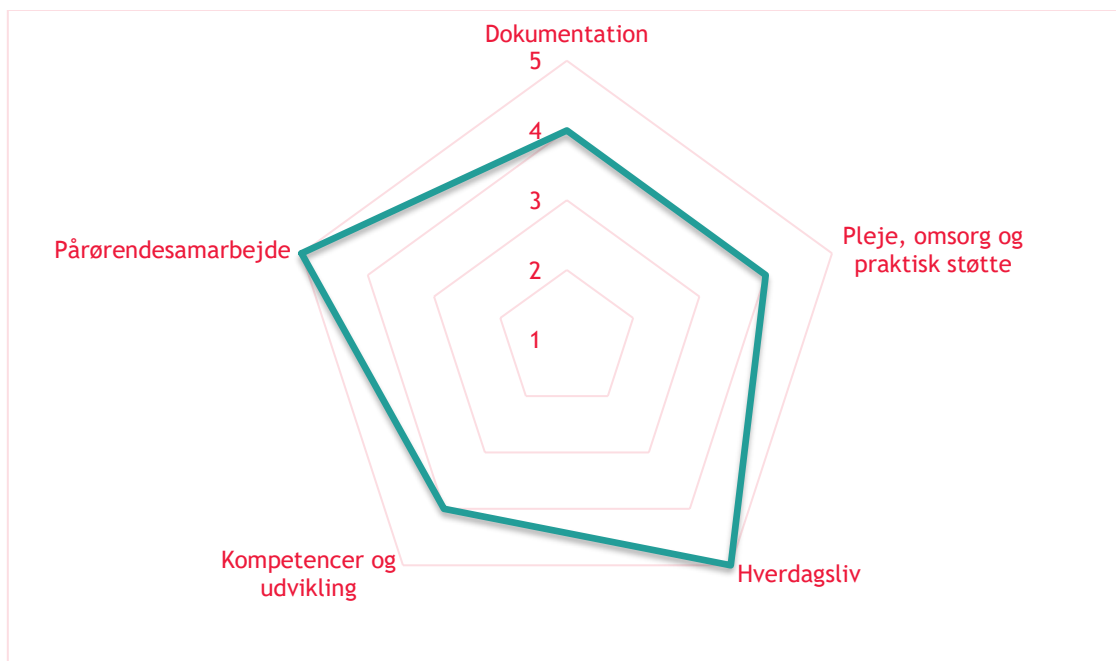
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Nederbylund Plejecenter med baggrund i leders fokus på forandrings- og udviklingstiltag befinder sig i en positiv og stabil udviklingsproces, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at et aktivt hverdagsliv tilrettelægges med udgangspunkt i borgernes ønsker og behov.

Kerneopgaven leveres med en god borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan sundhedsfremmende og forebyggende aspekter indgår i daglig praksis. En understøttende tilgang i forbindelse med ADL medvirker desuden til, at det rehabiliterende sigte er integreret i kerneopgaven. Tilsynet har givet anledning til tre anbefalinger inden for temaerne dokumentation, pleje, omsorg og praktisk støtte samt kompetencer og udvikling. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne afhjælpes ved en mindre, men fokuseret ledelsesmæssig 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

Tema	Vurdering
<p>Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen hos tre borgere er gennemgået sammen med to social- og sundhedsassistenter, som oplyser om plejecentrets nuværende fokus på at ensrette medarbejdernes dokumentationspraksis samt skabe klare rammer for ansvarsfordeling ift. opdatering af journalerne.</p> <p>Dokumentationen er i alle tre tilfælde overordnet opdateret, og borgernes behov for pleje og omsorg er i besøgsplanerne beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. I et tilfælde savnes der dog udfoldelse af en borgers behov for hjælp til bad, ligesom henvisning til den udarbejdede socialpædagogiske handleplan mangler.</p> <p>Generelle oplysninger fremstår relevant udfyldt med beskrivelser af punkterne mestring, motivation, ressourcer, vaner og helbredsoplysninger.</p> <p>Funktionsevnetilstande mangler i et enkelt tilfælde opdatering, mens helbreds-tilstande i alle tre tilfælde er opdaterede og med relevante SUL-ydelser tilknyttet.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog, og medarbejderne kender og følger GDPR-regler.</p>
<p>Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker overvejende tilfredshed med den hjælp, de ydes, og de oplever, at hjælpen svarer til deres behov. En borger fremhæver, at der i en periode har været mange medarbejdere, der ikke har haft kendskab til opgaverne ved borgeren, hvilket borgeren tilskriver den store udskiftning i medarbejdergruppen. Borgeren oplever, at dette er væsentlig bedret efter leders tiltræden.</p> <p>Kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg, skabes ved hjælp af kontaktpersonsordning, fælles indmøde samt daglig orientering i CURA ift. opmærksomhedspunkter, fx ændringer i borgernes habituelle tilstand. Fordeling af dagens opgaver tager udgangspunkt i kompleksitet og medarbejderressourcer samt relationer. Borgernes livshistorie anvendes som et aktivt redskab i forbindelse med tilrettelæggelse af plejen, og medarbejderne redegør for, hvordan den pædagogiske tilgang er inspireret af borgernes levede liv. Medarbejderne oplever et tæt tværfagligt samarbejde, hvor de inddrager hinandens kompetencer samt borgernes i den fælles opgaveløsning, hvor generel og praksisnær sparring ved sygeplejersker fremhæves som betydningsfuld.</p> <p>Pleje og omsorg leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne fremhæver, at faglige mødefora, herunder triageringsmøder, understøtter forebyggende og sundhedsfremmende initiativer i praksis og sikrer rettidig faglig opfølgning. Medarbejderne redegør for et konstant fokus på bl.a. UVI, søvn og adfærd, og TOBS anvendes ved ændringer i borgernes habituelle tilstand, hvorefter systematiske triageringshandleplaner iværksættes af social- og sundhedsassistenter eller sygeplejersker.</p> <p>Det rehabiliterende sigte er integreret i kerneopgaven, og borgernes egne ressourcer understøttes i forbindelse med ADL.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealerne samt i de besøgte boliger. Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at tilsynet observerer en borgers kørestol med gamle madrester og snavs, hvilket er videreformidlet til leder.</p>

<p>Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever at have indflydelse på både pleje og omsorg samt hverdagslivet, og de beskriver et tilfredsstillende aktivitetsniveau på plejecentret. En borger fremhæver særligt husets træværksted og café som betydningsfulde, mens en anden borger positivt fortæller om sin deltagelse i gymnastik og flere ugentlige ophold i "aktiviteten".</p> <p>Aktiviteterne på plejecentret drives bl.a. af et åbent aktivitetstilbud, Nederbylunds Venner samt en medarbejder, der på udvalgte ugedage er ansvarlige for "aktiviteten", hvor borgerne kan deltage i kreative emner, som fx pyntning af julekort. Spontane øjeblikke gribes til stjernestunder, fx en udvidet morgenpleje med massage og håropsætning eller farverige drinks på en sommerdag.</p> <p>Borgerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet, og måltiderne beskrives som hyggelige. Flere borgere spiser i husets café, hvor de ligeledes oplever socialt samvær med borgere udefra.</p> <p>Måltidsværter, tilknyttet afdelingerne, bidrager til at skabe ro og hygge omkring måltiderne, hvor også indbydende borddækning, socialt samvær samt fadserving nævnes som betydningsfuldt for rammerne omkring "det gode måltid". Borgernes individuelle ernæringsbehov sikres ved hyppige møder med køkkenet samt husets diætist.</p> <p>Borgerne oplever omgangstonen på plejecentret som god og nærværende, og borgerne fremhæver, at til- og fravalg respekteres af samtlige medarbejdere.</p> <p>En individuel tilpasset kommunikation og jargon vægtes af medarbejderne, som også oplever et trygt arbejdsmiljø med plads og tillid til at drøfte brud på omgangstone eller adfærd med hinanden ud fra en nysgerrig og undrende tilgang.</p> <p>Tilsynet observerer en hjemlig stemning og atmosfære på plejecentret, hvor flere borgere ved middagstid sidder i caféen og spiser frokost sammen.</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 samlet set har de relevante faglige kompetencer til målgruppens behov. To centersygeplejersker er tilknyttet plejecentret, og leder har for nyligt ansat endnu en sygeplejerske, som indgår i plejen ved mere komplekse borgere. Sygeplejersken understøtter desuden medarbejdernes faglige refleksioner i et praksisnært miljø. Løbende kompetenceudvikling prioriteres, og udvalgte medarbejdere har fx deltaget i neuropædagogisk kursus.</p> <p>Medarbejderne oplever sig godt rustede til opgaverne, og de redegør for kontinuerlig opmærksomhed på kompetenceprofiler samt uddelegering, jf. kommunens retningslinjer. Medarbejderne angiver et tæt og velfungerende tværfagligt internt samarbejde, og i den forbindelse reflekterer de over den positive udvikling, de er i gang med, hvor kendskabet til hinandens kompetenceområder samt arbejdsfunktioner løbende udvikles. Eksterne samarbejdspartnere, såsom huslæge og demenskoordinatorer, inddrages ved behov for sparring.</p> <p>Medarbejderne redegør for rig mulighed for løbende kompetenceudvikling, bl.a. ved daglig faglig sparring samt undervisning. Medarbejderne anerkender leder for at imødekomme deres behov for kompetenceudvikling samt inddrage relevante ressourcepersoner ift. borgerspecifikke problemstillinger.</p> <p>Plejecentret arbejder systematisk med opfølgning, videndeling og læring i form af nyligt implementerede borgerkonferencer, personalemøder samt sygepleje/assistent-møder, hvor fx faglige temaer og borgerrelaterede problemstillinger gennemgås.</p> <p>Det lægges til grund for vurderingen, at de mange udviklingstiltag kun har været implementeret i kort tid, og at medarbejdergruppen er forholdsvis nysammen-sat.</p>

<p>Pårørendesamarbejde</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever rig mulighed for, at deres pårørende kan komme på besøg i trygge og imødekommende rammer. En borger fremhæver positivt muligheden for at tilkøbe måltider på plejecentret, så borgeren kan invitere pårørende på aftensmad, ligesom borgeren oplever, at de pårørende altid kan henvende sig til medarbejderne med spørgsmål.</p> <p>Leder såvel som medarbejdere redegør for en imødekommende og anerkendende tilgang til de pårørende, som inviteres til at indgå aktivt i borgernes hverdagsliv samt ved større arrangementer. En virtuel "receptionist" er netop implementeret, så pårørende tilknyttes plejecentrets dialognet efter ønske, og derigennem modtages der informationer og billeder af hverdagslivet, praktiske forhold samt invitationer til arrangementer.</p> <p>Hjemmebesøg prioriteres i situationer, hvor dette kan lade sig gøre, og der afholdes indflytningssamtaler, som løbende følges op af medarbejderne.</p> <p>Ifølge leder har der været én klage i leders tid på plejecentret, som blev håndteret med løbende møder samt involvering af eksterne samarbejdspartnere. Leder prioriterer at anskue klager eller bekymringshenvendelser fra et læringsperspektiv og at have fælles drøftelser med medarbejderne undervejs.</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 medarbejderne at opdatere besøgsplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for hjælp for hele døgnet, herunder hjælpen til bad samt henvise til socialpædagogiske handleplaner i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler, at funktionsevnetilstande opdateres, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.
3. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere en skærpet opmærksomhed på rengøring af borgernes hjælpemidler.



## 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.