

# Tilsynsrapport Skive Kommune

Pleje og Visitation  
Roslev Plejecenter

Uanmeldt tilsyn  
August 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: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)  
Projektansvarlig

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



# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Roslev Plejecenter, Æblevej 2, 7870 Roslev
Leder: Charlotte Andersen
Antal boliger: 23 hvoraf to er midlertidige boliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 15. august 2022, kl. 08.15 - 12.15
Tilsynets deltagerkreds: <ul style="list-style-type: none"> <li>Leder, tre beboere og tre medarbejdere</li> </ul> <p>Tilsynet havde desuden dialog med medarbejdere og beboere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentation for tre beboere.</p> <p>Tilsynet blev afrundet med en tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.</p>
Tilsynsførende: <p>Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.</p> <p>Senior Consultant Line Hansen, sygeplejerske, cand.cur.</p> <p>Manager Jeanette Serup, sygeplejerske</p>

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder, som også varetager ledelse af et andet plejecenter, og leder tilstræber at fordele sin tid ligeligt imellem de to plejecentre.</p> <p>Aktuelt er leder optaget af sikker drift samt opkvalificering af kerneydelsen, bl.a. ved at skabe struktur og praksis for, at opgaveløsningen foregår døgnet rundt, alt efter borgernes ønsker og behov, ligesom der er fokus på optimering af kørelister. En anden ledelsesmæssig opmærksomhed er et kontinuerligt arbejde med forbedring af medarbejdernes indbyrdes kommunikation, som tager afsæt i en udarbejdet handleplan. Samtidig har leder et udviklingsområde for øje, idet flere nøglepersoner i demens i slutningen af august skal undervises i personcentret omsorg af kommunens demenskoordinator, og nøglepersonerne skal vidensdele til de øvrige medarbejdere, bl.a. på beboermøder og via tværfaglige drøftelser.</p> <p>Ifølge leder er plejecentret aktuelt udfordret af, at der aktuelt mangler en teamkoordinator til den daglige koordinering og planlægning af vagtplaner og fordeling af medarbejderressourcer. Pt. låner plejecentret en teamkoordinator enkelte dage om ugen fra et andet plejecenter. Leder forventer, at stillingen som teamkoordinator slås op til efteråret, men leder afventer udmelding, idet der centralt pågår en proces vedrørende reorganisering af ældreområdet.</p> <p>Medarbejdersituationen beskrives som overvejende stabil, og flere medarbejdere har en høj anciennitet. Leder oplyser, at sygefraværet er lavt, og at der er en langtidssygemeldt medarbejder.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

### Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med dokumentationspraksis i relation til sidste års tilsyn og anbefalinger.

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Skive Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Roslev Plejecenter. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

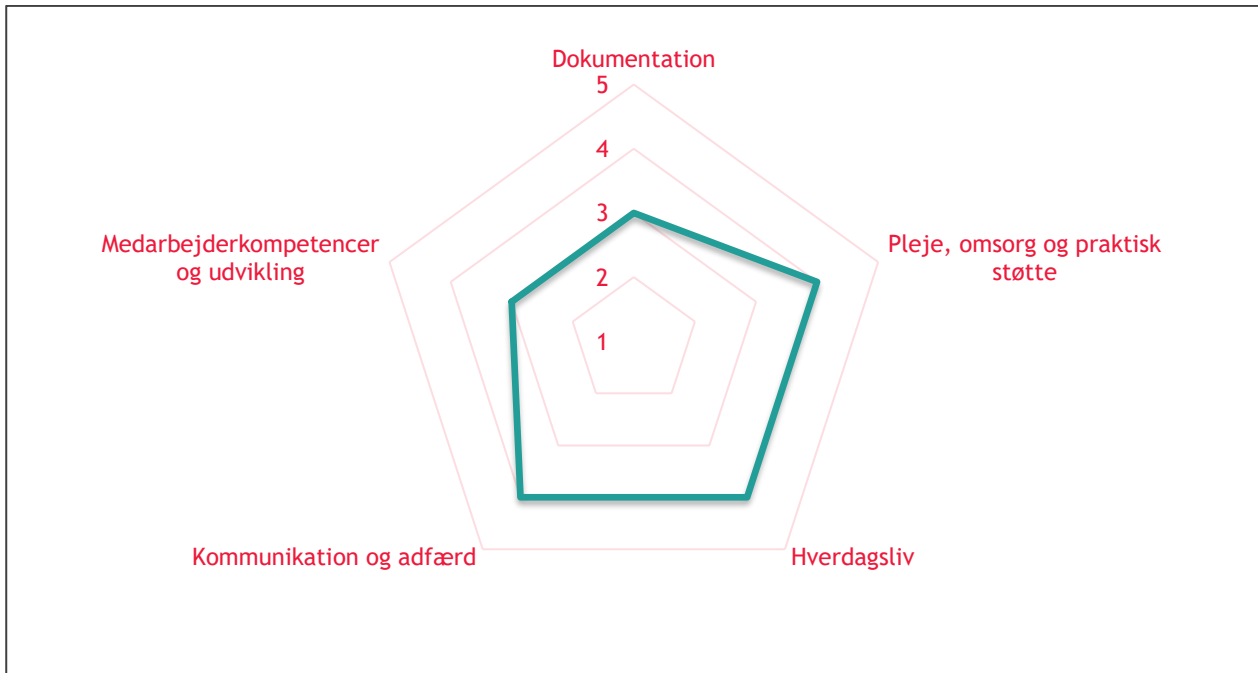
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Roslev Plejecenter med sine engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for beboerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet - fraset måltidssituationen - tilrettelægges på beboernes præmisser.

Kerneydelsen leveres overvejende med en tilfredsstillende beboeroplevet kvalitet, og medarbejderne har fokus på at arbejde sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende i samspillet med beboerne.

Tilsynet har givet anbefalinger inden for samtlige temaer: dokumentation, pleje og omsorg, hverdagsliv, kommunikation og adfærd samt medarbejderkompetencer og udvikling, som tilsynet vurderer, vil kræve et målrettet og vedvarende ledelsesmæssigt fokus at udbedre i relation til en generel opkvalificering af kerneydelsen.

### 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. 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
Tema 1: Dokumentation  Score: 3	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Dog tilkendegiver medarbejderne, at de ofte ikke har tid til at dokumentere.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Beboernes behov for pleje og omsorg er beskrevet i døgnrytmeplaner, og der tages udgangspunkt i beboernes ressourcer. Dog mangler planerne i alle tre tilfælde opdateringer, som relaterer sig til beboernes aktuelle helhedssituation, ligesom der savnes udfoldelse af hjælpen til bad i to tilfælde samt beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgang i et tilfælde.</p> <p>Generelle oplysninger er delvist udarbejdet efter kommunens retningslinjer, idet der hos en beboer savnes en livshistorie, mens der for alle tre beboere savnes beskrivelse af deres vaner og ressourcer, ligesom helbredsoplysninger ved en beboer ikke er ajourført. Funktionsevne- og helbredstilstande ses opdaterede i et tilfælde, men i to tilfælde ses fx manglende dokumentation af en beboers vægtmåling i relation til en iværksat faglig indsats. Handlingsanvisninger ses, fraset i et tilfælde, velbeskrevne.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog. Medarbejderne kender og følger GDPR-regler.</p>

<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne oplever i overvejende grad at modtage pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker tilfredshed hermed. En beboer, som er kørestolsbruger, fortæller dog, at beboeren indimellem undlader at kalde på hjælp til sine toiletbesøg, grundet oplevelsen af travle medarbejderne, og fordi beboeren flere gange har oplevet lang ventetid, når kaldet er blevet brugt. Dette har til tider resulteret i mavepine. Beboerudsagnet er videreformidlet til leder.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer beboerne den nødvendige pleje og omsorg, fx via koordinerende morgenmøder, orientering i dokumentationen og kontaktpersonordning. Medarbejderne oplyser desuden om deres store kendskab til beboerne, og de har øje for sekvenspleje og pædagogiske tilgange ved behov herfor. Triage afvikles dagligt med gennemgang af samtlige beboere, ligesom social- og sundhedsassistenter eller centersygeplejersker inddrages ved pludselige ændringer i beboernes tilstand. I den forbindelse beskrives et velfungerende tværfagligt samarbejde og faglig sparring, hvor relevante specialister, som fx terapeuter, også hidkaldes, fx ved bestilling af hjælpemiddel.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på, at beboerne medinddrages i plejen, og at deres ønsker og vaner i videst muligt omfang imødekommes.</p> <p>Samtidig oplyser medarbejderne, at de har et stort fokus på at arbejde med et rehabiliterende sigte og bevare beboernes funktionsevne, fx via ADL. Der er ligeledes relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx forbyggende indsatser i forhold til UVI og sår. Medarbejderne bemærker travlheden i hverdagen i relation til deres opgaver.</p> <p>Tilsynet bemærker en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i 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 oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Flere beboere benytter sig af plejecentrets aktivitetstilbud, hvor banko og sang især er populært. En beboer er ikke bekendt med klippekortsordningens tilbud.</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser, at stedets aktivitetsmedarbejder, som er ansat i fleksjob samt personalet tilbyder og arrangerer aktiviteter tilpasset beboernes behov, fx busture, filmaften og hyggelige sammenkomster. Derudover har plejecentret tilknyttet et særdeles aktivt kontaktråd - som består af frivillige, der bl.a. hjælper ved gudstjeneste samt agerer cykelpiloter. Ifølge medarbejderne benyttes klippekortsydelserne til nærvær og gåture, men de tilkendegiver, at ydelserne til tider udskydes ved travlhed.</p> <p>Beboerne er tilfredse med madens kvalitet, og måltiderne beskrives overvejende som hyggelige. Dog oplyser en beboer, at der ikke sidder medarbejdere med ved måltiderne, medmindre en beboer skal hjælpes, men at beboerne indbyrdes er gode til at hjælpe hinanden.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at en køkkenmedarbejder tilbereder maden, og beboernes ønsker inddrages i menuplanlægningen. Køkkenmedarbejderen har også fokus på at lave kræsekost. Ifølge medarbejderne deltager de kun ved måltiderne, såfremt der er beboere, som skal hjælpes, og deres øvrige opgaver i forbindelse med måltiderne er servering af mad og drikke. Ofte udfører medarbejderne andre gøremål, såsom at tømme opvaskemaskine eller lægge vasketøj sammen, mens beboerne spiser. Da medarbejderne spørges ind til, hvordan de observerer beboernes ernæringsmæssige tilstand, oplyser de, at observationer sker, mens de serverer beboerne, og ellers fortæller de øvrige beboere medarbejderne, hvis en medbeboer ikke har spist eller drukket så meget.</p>

<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne beskriver en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, fraset en beboer, som oplever variation blandt medarbejderne, hvor tonen især ved travlhed kan blive lidt skarp. Alle tre beboere udtrykker, at medarbejderne har respekt for beboernes privatliv.</p> <p>Medarbejderne vægter en omgangstone, som er imødekommende, og som har fokus på, at tilgange til beboerne er individuelt tilpasset. Humor anvendes til de beboere, som profiterer af dette, og hvor kendskabet er til stede, ligesom relationsdannelsen ifølge medarbejderne er højt prioriteret.</p>
<p>Tema 5: Medarbejderkompetencer og udvikling</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen og medarbejderne vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdergruppen er på omtrent 25 medarbejdere med en centersygeplejerske, fem social- og sundhedsassistenter og en stor erfaren hjælpergruppe. Leder har stor opmærksomhed på udvikling af medarbejdernes kompetencer, bl.a. er de nyligt undervist via workshop i forskellige temaer, fx UVI, ligesom centersygeplejersken tilbyder sparring og oplæring i relevante faglige temaer. MUS-samtaler er planlagt til efteråret.</p> <p>Arbejdsmiljøet har leders store opmærksomhed, og leder vurderer, at medarbejdertrivsel overvejende er god, og leder prioriterer møderne med arbejdsmiljø- og tillidsrepræsentanten. Dog er leder bekendt med, at enkelte medarbejdere kan have svært ved at omstille sig til, at det indimellem er nødvendigt at fordele medarbejderressourcerne mellem leders to centre med blik for opgaveløsningen.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har gode muligheder for løbende faglig sparring, og de trækker på hinandens viden og erfaringer. Ifølge medarbejderne afholdes der personalemøder, mens beboermøder ikke konsekvent afholdes som planlagt, hvilket de efterspørger, da det har betydning for vidensdeling mellem de forskellige vagtlag.</p> <p>Planlægningen af dagen fylder meget for samtlige medarbejdere, bl.a. usikkerheden om, at der er medarbejdere, som på dagen muligvis skal rykkes til et andet plejecenter. Ifølge medarbejderne påvirker dette deres arbejdsmiljø og trivsel mærkbart og i en negativ retning, hvilket er adresseret til leder.</p>
<p>Årets tema 5: Pårørendesamarbejdet</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder oplyser, at centret har et kontaktråd repræsenteret af frivillige med flere tidligere pårørende samt beboerrepræsentanter. Der afvikles møder hver anden måned, hvor der drøftes generelle emner, såsom budget og arrangementer. Dog er leder i overvejelse om en genetablering af et bruger-pårørenderåd, hvis der er pårørendeopbakning, hvilket leder vil afsøge nærmere i efteråret.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for et velfungerende samarbejde med de pårørende, hvor leder tilstræber kontakt til nye beboere og pårørende i forbindelse med indflytning. Både leder og medarbejdere er proaktive i forhold til at kontakte pårørende, hvis der fornemmes potentielle misforståelser eller manglende forventningsafstemning mellem plejecentret og de pårørende.</p> <p>Indflytningssamtalen afholdes med beboere og pårørende med deltagelse af centersygeplejerske og kontaktperson, hvor forventninger afstemmes, ligesom der afholdes opfølgende kvalitetsmøde med beboere og pårørende en gang årligt.</p> <p>Ifølge leder er der ikke modtaget nogen klager.</p> <p>Tilsynet har ikke mødt eller talt med pårørende under tilsynsbesøget.</p>

## 2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at udfolde døgnrytmeplaner med beboerens plejebehov for hele døgnet samt beskrive medarbejdernes faglige tilgange i relevante tilfælde og opdatere døgnrytmeplanen ved ændringer.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne, at generelle oplysninger i alle tilfælde udfyldes og opdateres, svarende til beboernes helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne at ajourføre funktionsevne- og helbredstilstande ved ændringer i borgernes tilstand og at udarbejde fyldestgørende handlingsanvisninger i relation til konkret faglig indsats.
4. Tilsynet anbefaler, at leder følger op på konkret beboerudsagn og sammen med medarbejderne drøfter, hvordan de sikrer beboerne rettidig hjælp.
5. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere sammen reflekterer og iværksætter forbedrede rammer for måltiderne med fokus på "det gode måltid" og beboernes livskvalitet, herunder at beboernes differentierede behov understøttes ved medarbejdertilstedeværelse.
6. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at samtlige medarbejdere konsekvent anvender en anerkendende og professionel omgangstone over for borgerne - også på pressede dage.
7. Tilsynet anbefaler, at leder følger op og sikrer, at beboermøder afvikles som planlagt.
8. Tilsynet anbefaler leder at afdække medarbejdernes forventninger til et godt arbejdsmiljø, herunder rammer og vilkår.



### 3. VURDERINGSSKEMA

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>
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 beboerne</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 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 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 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> <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 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.