



# Tilsynsrapport Tønder Kommune

Pleje og Omsorg  
Agerskov Friplejehjem Møllevangen

Uanmeldt kommunalt tilsyn  
September 2021

## 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: Agerskov Fripleshjem Møllevangen, Møllevang 12, 6534 Agerskov
Leder: Ruth Nørgaard
Antal boliger: 29
Dato for tilsynsbesøg: Den 21. september 2021, kl. 08.00 - 11.30
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interviews med: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leder</li> <li>• To gruppeledere</li> <li>• Tre beboere</li> <li>• En pårørende</li> <li>• Tre medarbejdere</li> </ul>
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder, som oplyser, at hun til november går på pension. Hendes afløser er fundet, og afløser har netop været på besøg for at hilse på medarbejdere og beboere.</p> <p>Ifølge leder har sommeren været mere hektisk end vanligt på grund af fem langtidssygemeldte medarbejders fravær og enkelte opsigelser. Sygemeldingerne og opsigelserne er ikke arbejdsrelaterede, og leder beskriver situationen som et uheldigt sammentræf. Rekruttering er en udfordring, men en høj bruttonormering, gode faste afløsere og medarbejdernes store ansvarlighed og fleksibilitet har fået enderne til at nå sammen, og alle vakante stillinger er igen besat med kvalificerede faglærte medarbejdere. Leder oplever, at plejehjemmet har et godt renommé i lokalområdet, hvilket også ses på antallet af beboere, der venter på en ledig bolig.</p> <p>Fripleshjemmets filosofi og tilgang bygger på principperne fra Eden og Marte Meo, og medarbejdere har for år tilbage alle deltaget i kursusforløb. Bestyrelsen har i samarbejde med ledelsen besluttet, at samtlige medarbejdere tilbydes nye kurser, så alle, inklusiv den nye leder, arbejder ud fra samme værdisæt.</p> <p>”Livshaven” er fortsat ved at blive etableret, og flere og flere elementer kommer løbende til. Sidst er træterrassen med udsigt ud over søen blevet færdig, hvilket beboere og medarbejdere nyder meget.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

### Opfølgning

Efter sidste tilsyn har der været arbejdet målrettet med opdatering af dokumentationen, men leder tilkendegiver samtidig, at beboerne har første prioritet, og at tiden primært skal bruges sammen med beboerne.

## 1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at gruppeleder og medarbejdere opdaterer beboernes samlede dokumentation efter en fast procedure.

## 2. UANMELDT KOMMUNALT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Tønder Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Agerskov Fripleshjem Møllevangen. 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 overordnede vurdering, at Agerskov Fripleshjem Møllevangen er et meget velfungerende plejehjem med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for beboerne.

Der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på beboernes præmisser.

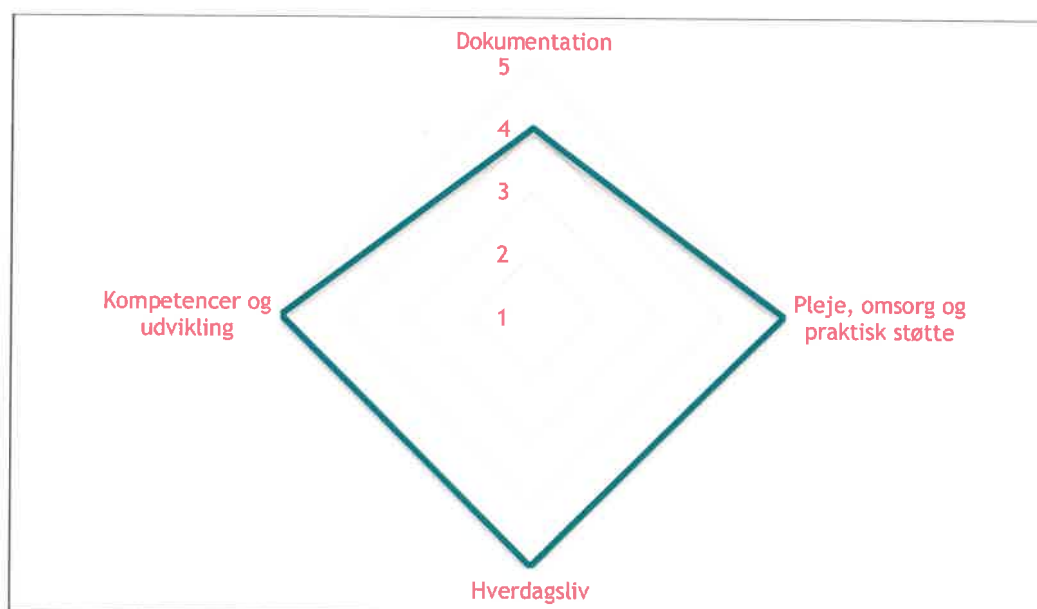
Tilsynet vurderer, at plejehjemmet lever op til Tønder Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan rehabilitering indgår i daglig praksis.

Ledelse og medarbejdere møder beboere og pårørende på en respektfuld og anerkendende måde, hvor beboernes selvbestemmelsesret og indflydelse er grundlaget for, hvordan pleje og omsorg leveres.

### 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>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået for tre beboere sammen med to gruppeledere og leder.</p> <p>Medarbejderne arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og medarbejderne kan redegøre tydeligt for roller og ansvar i arbejdet med dokumentationen, som løbende følges op og revideres. Plejehjemmets tre afsnit har hver en gruppeleder, som sammen med social- og sundhedsassistenterne og hjemmesygeplejen har det overordnede ansvar for, at beboernes sundhedsfaglige dokumentation er opdateret, svarende til de aktuelle helbreds-situationer. Kontaktpersonen har ansvaret for, at generelle oplysninger og døgnrytmeplanen er udfyldt og opdateret.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende udfyldt. Beboernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende i døgnrytmeplanerne og tager udgangspunkt i beboerens helhedssituation og ressourcer. Døgnrytmeplanerne ses i flere tilfælde med beskrivelser af tilgange ud fra Marte Meo principper, ligesom beboernes ønsker til hverdagslivet er dokumenteret.</p> <p>Tilstande opdateres løbende og ses overvejende udfyldt og opdateret, fraset i et tilfælde, hvor der mangler oprettelse af helbredstilstand på ernæring i forbindelse med beboers vægttab. Generelle oplysninger er delvist udfyldt, men er i to tilfælde ikke opdateret siden 2018 og 2019.</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 plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Beboerne udtrykker stor tilfredshed med den pleje og omsorg, de modtager. To beboere er tilflyttere fra andre plejehjem, og de har i flere år ønsket at flytte til Møllevangen. Begge tilkendegiver, at det er det bedste, der sket for dem i lang tid, og den ene beskriver, at den hjemlige hygge og stemning giver tryghed og ro. En pårørende, som ofte besøger sin ægtefælle, fortæller med stor taknemmelighed, at medarbejderne yder en fantastisk indsats. Tilliden til medarbejderne medvirker til, at den pårørende bedre kan slappe af imellem besøgene hos ægtefællen.</p> <p>Plejehjemmet arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer beboerne den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. ved kontaktpersonordning og tilknytning til primært en afdeling. Medarbejderne fortæller, at de kender samtlige beboere og pårørende, og derfor nemt kan hjælpe til i de andre afsnit, når det er nødvendigt.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, hvor medarbejderne redegør for, hvordan de motiverer og anerkender beboerne til selvhjælp i forbindelse med den daglige pleje, så beboernes funktionsniveau understøttes mest muligt.</p> <p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og medarbejderne redegør for, at tiltagene er en fast del af kerneydelsen med fokus på tryksår, ernæring, UVI etc.</p>

	<p>Ved ændringer i beboernes habituelle tilstand er proceduren, at medarbejderne udarbejder TOBS inden evt. kontakt til hjemmesygeplejen eller lægen, hvilket samtlige medarbejdere er oplært i.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger og på fællesarealerne.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne oplever et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og de er meget tilfredse med udbuddet af aktiviteter. Beboerne oplever at blive hørt, respekteret og anerkendt, og en beboer fortæller, at det respekteres, når denne takker nej til aktiviteter i fællesrummet. Omgangstonen vurderes af beboerne som god og omsorgsfuld, og en pårørende oplever altid imødekommende og positive medarbejdere. Informationsniveauet fra kontaktpersonen og ledelsen er ifølge den pårørende ligeledes særdeles tilfredsstillende.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan beboerne sikres et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv i forhold til pleje og omsorg. Beboernes livshistorier er dokumenteret, og de anvendes i den anerkendende tilgang til beboerne, og når aktiviteter skal planlægges, fx hvis beboerne har mulighed for at deltage i afsnittets hverdagsaktiviteter, såsom bading, vasketøj og blomsterplukning. Medarbejderne er opmærksomme på at tilbyde aktiviteter og inddrage beboerne i det omfang, de har ressourcer og lyst til, så de oplever at være en del af fællesskabet og får følelsen af, at deres medvirken gør en forskel.</p> <p>Omgangstonen og tilgangen til beboerne er ifølge medarbejderne anerkendende og respektfuld over for beboernes personlige livsstil, vaner, sproglige jargon og behov. Forventningen om, at beboerne altid mødes ud fra principperne fra Marte Meo og Eden stiller ifølge medarbejderne krav til, at de også selv har de fornødne ressourcer. De er derfor opmærksomme på og har tillid til at sige til og fra over for en opgave, hvis ressourcerne en dag er små. Medarbejderne oplever, at den gode trivsel og omsorgen for hinanden gør, at de netop har overskud til at give endnu mere til beboerne.</p> <p>Beboerne er meget tilfredse med maden og måltiderne, og de nyder at blive inddraget, når næste måneds madplan skal udarbejdes. Der serveres varm mad om aftenen, som tilberedes i de enkelte afsnit, hvilket ifølge leder har medført, at beboerne spiser mere og sover bedre. Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer om beboernes ernæring, ved at beboerne inddrages i tilberedningen, og måltidet afvikles i en rolig atmosfære.</p> <p>Tilsynet observerer en afdæmpet og meget hyggelig stemning på alle tre afdelinger, hvor beboernes individuelle behov tilgodeses. En beboer sidder foran komfuret, imens der bages krumkager, og en anden beboer nyder et roligt øjeblik i en sansegystol. Den pårørende får en kop kaffe, imens ægtefællen hjælpes færdig med morgenplejen.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at der er de rette kompetencer til stede, på trods af udskiftning i medarbejdergruppen. De nyansatte, herunder en gruppeleder, er kommet hurtigt ind i arbejdet, og de faste medarbejdere har deltaget aktivt i oplæring og introduktion.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring internt i huset, hvor leder, som har sygeplejefaglig baggrund, fremhæves positivt. Værdighedssygeplejersken kommer en gang ugentligt, og leder og medarbejdere tilkendegiver, at samarbejdet er velfungerende.</p>

	<p>Lægen fra det lokale lægehus går stuegang en gang om ugen. Medarbejderne kender til og benytter retningslinjerne fra VAR.</p> <p>Kompetenceudvikling tilbydes løbende, og samtlige medarbejdere gennemgår e-learning i medicin en gang årligt. Der afholdes undervisning i aktuelle temaer, og medarbejderne oplever en lydhør ledelse, som planlægger og igangsætter kompetenceudvikling ved behov. Medarbejderne kan fx redegøre for, at de netop har deltaget i kursus vedrørende lejrings teknikker, og at principperne fra Marte Meo og Eden især bruges i kontakten til plejehjemmets mange demente beboere.</p>
Årets tema: Værdighed	<p>Leder fortæller, at det vigtigste på plejehjemmet er, at beboerne oplever en hjemlig stemning, og at medarbejderne er nærværende og tæt på beboerne. Derfor har leder også en forventning til medarbejderne om, at pauser, dokumentation og andre aktiviteter udføres i fællesrummet i tæt samspil med beboerne, så beboere og pårørende oplever, at medarbejderne er tilgængelige.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan en respektfuld og anerkendende kommunikation og imødekomende adfærd vægtes højt i relationen med beboerne og de pårørende. Der er tillid til, at en uhensigtsmæssig adfærd og tilgang til beboerne drøftes internt kollegaer imellem, ligesom ledelsen bliver inddraget, hvis det skønnes nødvendigt. Medarbejderne har dog ikke oplevet episoder, der har givet anledning til videre drøftelser. Ifølge medarbejderne har der været afholdt et møde med de pårørende, hvor medarbejderne fik mulighed for at høre, hvordan de pårørende oplevede omgangstonen og stemningen på plejehjemmet. De pårørende havde ifølge medarbejderne kun rosende ord at sige om plejehjemmet, ledelsen og medarbejderne.</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.