



# Tilsynsrapport Tønder Kommune

Pleje og Omsorg  
Agerskov Friplejehjem Møllevangen

Uanmeldt kommunalt 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.

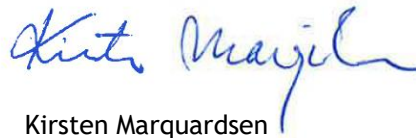
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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 tilsynet
Navn og Adresse: Agerskov Fripkehjem Møllevangen, Møllevang 12, 6534 Agerskov
Leder: Per Jørgensen
Antal boliger: 29 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 22. august 2022, kl. 12.45 - 15.45
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interviews med: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• To beboere</li><li>• To medarbejdere</li><li>• En gruppeleder</li></ul> Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder 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 leder, som tiltrådte stillingen i november 2021, hvor han oplevede en varm velkomst fra friplejehjemets engagerede og imødekommende medarbejdere samt borgere og pårørende. Leder beskriver et kontinuerligt fokus på kvalitetssikring af kerneydelsen, hvor han har været særlig optaget af friplejehjemets arbejds gange og dialoger om livets afslutning med fokus på, hvordan medarbejderne kan medvirke til, at beboerne oplever deres sidste tid i hjemlige omgivelser. Fripkehjemmet arbejder fortsat målrettet med Eden-principperne, hvor halvdelen af medarbejderne har været på kursus. Leder oplever, at principperne bidrager til Personcentreret Omsorg, hvor medarbejderne tænker kreativt i hverdagens opgaveløsning. Af nye indsatsområder fremhæves musikterapi, som medarbejderne i samarbejde med en musikterapeut skal afprøve ved beboere med demens to gange ugentligt. Musikterapien tager udgangspunkt i beboernes livshistorie og individuelle ønsker til musikvalg.</p> <p>Medarbejdersituationen oplyses som stabil, og der er aktuelt ingen vakante stillinger, hvilket leder tilskriver en opsøgende og kreativ tilgang til rekruttering, der bl.a. har fokus på medarbejdernes medbestemmelse i vagtplanlægningen samt en særlig familiær kultur på friplejehjemmet. Ifølge leder er sygefraværet lavt.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Fripkehjemmet har ifølge leder kontinuerligt arbejdet med dokumentationspraksis siden sidste års tilsyn i relation til anbefalingerne.

### 1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen og social- og sundhedsassistenterne at opdatere funktionsevne- og helbreds-tilstande, svarende til beboernes aktuelle helhedssituation samt konsekvent at oprette handlingsanvisninger på SUL-ydelser.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere beboernes døgnrytmeplan ved indflytning på friplejehjemmet samt beskrive beboernes livshistorie.
3. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere en skærpet opmærksomhed på, at GDPR-regler konsekvent overholdes.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne at drøfte, hvordan systematisk opfølgning på beboernes helbreds-situation kan sikres, fx ved at implementere daglig triage.
5. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at drøfte behovet for og planlægge monofaglige møde-fora, herunder assistentmøder.

## 2. UANMELDT KOMMUNALT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Tønder Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Agerskov Fripølejeheim 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 Fripølejeheim Møllevangen er et meget velfungerende friplejeheim med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til høj trivsel for beboerne.

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

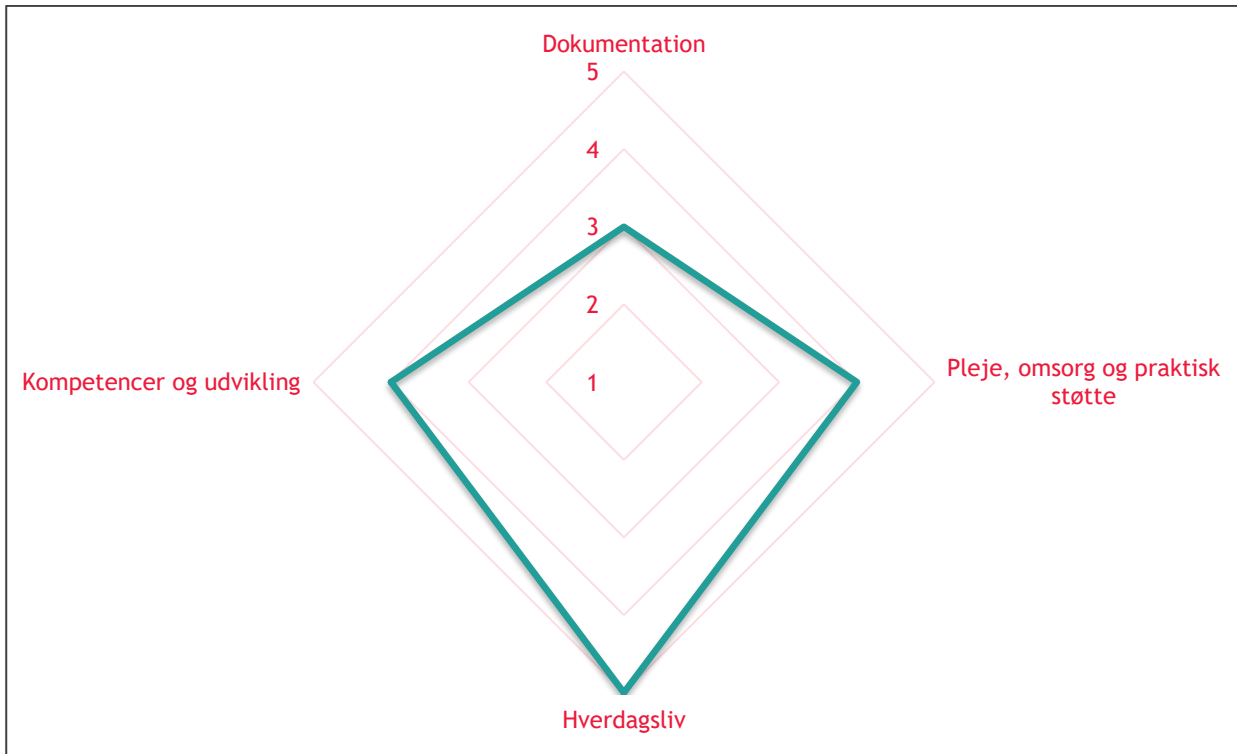
Tilsynet vurderer, at friplejeheimmet lever op til Tønder Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan rehabilitering samt forebyggende tiltag indgår som en integreret del af kerneopgaven.

Tilsynet har givet anbefalinger inden for områderne dokumentation, pleje, omsorg og praktisk støtte samt kompetencer og udvikling, som tilsynet vurderer, vil kræve et mindre målrettet ledelsesmæssigt fokus at udbedre.

### 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: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne. Dokumentationen for tre beboere er gennemgået sammen med den ene gruppeleder.</p> <p>Medarbejderne arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og medarbejderne kan redegøre for en klar ansvars- og rollefordeling i arbejdet med dokumentationen, som løbende følges op og revideres. Tre gruppeledere har, i samarbejde med social- og sundhedsassistenterne, hjemmesygeplejen og kontaktpersonerne det overordnede ansvar for, at beboernes journaler er opdaterede, svarende til deres aktuelle helhedssituation.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt.</p> <p>Beboernes behov for pleje og omsorg er i to tilfælde opdaterede og handlingsvejledende beskrevet i døgnrytmeplanerne med udgangspunkt i beboernes helhedssituation og ressourcer, dog savnes der beskrivelse af en kognitiv udfordret beboers hjælp til bad. I et tilfælde mangler en generel opdatering af døgnrytmeplanen efter beboerens indflytning på friplejehjemmet.</p> <p>Generelle oplysninger er udførligt udfyldt, fraset et enkelt tilfælde, hvor en beboers livshistorie mangler.</p> <p>Funktionsevne- og helbredstilstande er overvejende udfyldt, men de fremstår i to tilfælde mangelfuldt opdaterede, svarende til beboernes aktuelle helbreds-situation, fx savnes udfoldelse af helbredstilstande samt faglige indsatser hos en beboer med respirationsproblemer. I et enkelt tilfælde mangler der handlingsanvisning på en beboers SUL-ydelser vedrørende kompressionsbehandling.</p>

	<p>Dokumentationen er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog.</p> <p>Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at tilsynet observerer personhenførbare data, der er frit tilgængelige i det åbne kontormiljø på en afdeling.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Beboerne udtrykker høj tilfredshed med de ydelser de modtager, og de oplever, at medarbejderne tager udgangspunkt i deres ønsker og behov.</p> <p>Friplejehjemmet arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer beboerne den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. ved kontaktpersonordning, primær tilknytning til én gruppe samt orientering i Nexus og overlap mellem vagttag, hvor også leder deltager. Medarbejderne redegør for et stort kendskab til beboerne, hvilket et tæt internt samarbejde på tværs af de tre grupper understøtter. Den daglige fordeling af opgaver baserer sig fx på medarbejdernes ressourcer og kompleksitet, men der tages også udgangspunkt i beboernes vaner og rutiner, som følge af Eden-principperne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der førhen har været daglige triageringsmøder, som understøttede faglige opfølgninger og indsatser ved ændringer i beboernes tilstand, hvilket medarbejderne tilkendegiver, at de indimellem mangler. Medarbejderne involverer social- og sundhedsassistenter ved ændringer i beboernes habituelle tilstand, og eksterne tværfaglige samarbejdspartnere, såsom demenskoordinatorer, hjemmesygepleje og egen læge, inddrages ligeledes ved behov.</p> <p>Medarbejderne redegør for et stort fokus på det rehabiliterende sigte, hvor beboernes ressourcer understøttes i den daglige ADL. Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, bl.a. væske- og ernæringsindsatser, tryksårsforebyggende hudpleje og daglig bevægelse, som beskrives som en integreret del af kerneydelsen.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger og på fællesarealerne samt vedrørende beboernes hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne giver udtryk for at opleve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de er meget tilfredse med udbuddet af aktiviteter. Beboerne oplever at blive hørt og respekteret, ligesom de medinddrages i dagligdagens beslutninger. Beboerne vurderer, at der er en god og venlig omgangstone på friplejehjemmet, og en beboer fremhæver medarbejderne som værende søde, hjælpsomme og meget opmærksomme på beboerens behov for kontakt i løbet af dagen.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan beboerne sikres et individuelt tilrettelagt hverdagsliv i forhold til pleje, omsorg og aktiviteter, hvor beboernes dokumenterede livshistorie danner afsæt. Beboerne har mulighed for at deltage i fx stollegymnastik, sang og musik samt gåture i haven. Desuden er der et stort antal frivillige tilknyttet friplejehjemmet, som hjælper til ved fx formiddagsmad og spil. Medarbejderne oplever, at det bl.a. er tilstedeværelsen af de frivillige samt de daglige prioriteringer, der frigiver tid, så medarbejderne kan gribe øjeblikke til stjernestunder med beboerne, fx en gyngetur i den nye sansegynge.</p> <p>Medarbejderne beskriver omgangstonen som god og positiv, og de redegør for et kontinuerligt fokus på, at beboerne inddrages i en ligeværdig dialog. Medarbejderne oplever en familiær kultur på friplejehjemmet, som bidrager til et unikt fællesskab med beboerne.</p>

	<p>Beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet, og måltiderne beskrives som hyggelige, særligt på baggrund af medarbejdernes tilstedeværelse.</p> <p>Medarbejderne redegør med flere eksempler for et fagligt fokus på at skabe gode rammer for måltiderne i form af bordkort, nærvær, indbydende anretning af maden samt et roligt spisemiljø. Medarbejderne bruger deres pauser på at spise sammen med beboerne for at støtte op omkring måltidets sociale aspekt samt sikre de rette faglige observationer omkring beboernes ernæringstilstand og behov.</p> <p>Tilsynet observerer en rolig og hjemlig stemning på alle tre afdelinger samt på fællesarealet, hvor der er flere hyggelige kroge og friske blomster. Under tilsynet er der musik og fællessang til stor glæde for beboerne. På baggrund af beboernes store tilslutning til aktiviteten var det ikke muligt at interviewe mere end to beboere.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder såvel som medarbejdere oplever, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til målgruppens behov, hvortil leder angiver, at friplejehjemmet har den rette dækning af social- og sundhedsassistenter. Friplejehjemmet arbejder med kompetenceskemaer og sidemandsoplæring, som bl.a. varetages af værdighedssygeplejerskerne efter kommunens delegeringsramme. Samarbejdet med værdighedssygeplejerskerne opleves velfungerende, men det ugentlige fremmøde er dog udfordret af aflyste aftaler, grundet sygefravær i sygeplejegruppen. Leder ønsker på sigt at sikre de sygeplejefaglige kompetencer ved ansættelse af egen fasttilknyttet sygeplejerske.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, og de anerkender ledelsens interesse for at opkvalificere medarbejderne. Medarbejderne tildeles bl.a. nøgelfunktioner vedrørende forflytning, der er superbrugere i dokumentation, og halvdelen af medarbejderne har været på kursus i Eden. Leder har intentioner om, at øvrige medarbejdere ligeledes skal tilbydes kurset. Desuden er en medarbejder uddannet i Marte Meo.</p> <p>Medarbejderne trækker på hinandens kompetencer, og de oplever en høj grad af faglig sparring i hverdagen. Desuden oplever medarbejderne, at der er plads til faglige drøftelser om relevante temaer på gruppemøder hver tredje måned, hvor beboerne drøftes ud fra fastlagte arbejdsgangsbeskrivelser samt på halvårslige personalemøder. Monofaglige møder, fx assistentmøder, har ikke været afholdt i en længere periode, hvilket efterspørges af en medarbejder.</p> <p>Introduktion og oplæring foregår ud fra et fast introduktionsprogram, hvor medarbejderne bl.a. oplæres i medicin håndtering, samt hvordan de finder faglige retningslinjer på VAR-portalen. Desuden planlægges faste følgedage i både dag- og aftenvagte, så medarbejderne introduceres til husets og beboernes døgnrytmer.</p>
<p>Årets tema: Personcentreret Omsorg</p>	<p>Leder oplyser, at de som friplejehjem ikke har arbejdet med implementering af Personcentreret Omsorg, men at elementer fra Personcentreret Omsorg er integreret i kerneydelsen, idet friplejehjemmet arbejder ud fra Eden-principperne samt Marte Meo.</p> <p>Medarbejderne redegør for anvendelse af beboernes livshistorier samt en anerkendende og inddragende tilgang i daglig praksis.</p>



## 2.4 VURDERINGSSKALA

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 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 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 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 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.