



Tilsynsrapport Struer Kommune

Sundhed og Omsorg
Plejeboligerne Bøgelund

Uanmeldt tilsyn
Januar 2023

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 det konkrete plejecenter.

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. Se vurderingsskala.

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
Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om plejeboligerne og tilsynet
Navn og Adresse: Plejeboligerne Bøgelund, Voldgade 65, 7600 Struer
Leder: Mariann Mikkelsen (konstitueret)
Antal boliger: 40 (25 beboede boliger)
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 16. januar 2023, kl. 12.15 - 16.15
Deltagere i interviews: • Konstitueret leder • Tre borgere • Tre medarbejdere Tilsynet blev afrundet sammen med konstitueret leder telefonisk efterfølgende dag.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Konstitueret leder, som midlertidigt overtog ledelsen i april 2022, og som ellers har funktion som ledelseskonsulent, oplyser om et center i en omstillingsproces, bl.a. grundet lederskiftet i foråret 2022 samt den politiske beslutning om nedlukningen af Plejeboligerne Bøgelund i 2024. En af stedets fire sygeplejersker har funktionen som stedfortræder. Det ledelsesmæssige fokus har derfor været at sætte faglig retning for medarbejderne og skabe psykologisk tryghed for både borgere, medarbejdere og pårørende i den forestående proces. Derudover har kvalitetssikring af kerneydelsen og understøttelse af medarbejdernes indbyrdes kommunikation haft leders bevågenhed. Lukningen af Bøgelund betyder også, at de første borgere i begyndelsen af 2023 er flyttet til andre plejeboliger i kommunen, og flere fraflytninger er planlagt de næste måneder, og fokus er at sikre en god og tryk flytning for borgerne. I den forbindelse bemærker leder, at det for flere medarbejdere og borgere er svært, at borgerne skal flytte. Dagsordenen for 2023 er, ud over levering af kerneydelsen, at forberede og planlægge borgernes fraflytning og give medarbejderne mulighed for at afprøve forskellige arbejdsmuligheder inden for ældreområdet, idet samtlige medarbejdere er forsikret arbejde efter lukningen. Leder nævner dog en kortsigtet udviklingsindsats med implementeringen af et arbejdsredskab fra et tidligere VISO-forløb. Medarbejdergruppen har været præget af den igangværende proces, og flere medarbejdere er de seneste måneder fratrådt og har søgt nye veje. Leder oplyser, at der fortsat er et overtal af medarbejdere i forhold til antal borgere. Sygefraværet ligger i den lave ende, og leder er i dialog med to medarbejdere, som er langtidssygemeldte i forhold til en plan for tilbagevenden til job. Uopfordrede ansøgninger modtages ofte, dog kan leder pt. kun ansætte medarbejdere i vikariat ved behov herfor, grundet den forekommende lukning af stedet.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Konstitueret leder oplyser ikke at være bekendt med anbefalingerne fra sidste års rapport, men hun redegør for et målrettet arbejde med medarbejdernes dokumentationspraksis, bl.a. med undervisning fra superbrugere i Nexus, ligesom der er planlagt workshop og nye brush-up kurser for nye medarbejdere.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Struer Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Plejeboligerne Bøgelund. 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 samlede vurdering, at Plejeboligerne Bøgelund, trods den forestående lukning, er velfungerende, og hvor engagerede medarbejdere og en midlertidig ledelse har fokus på at skabe livskvalitet og trivsel for borgerne med ønsket om at understøtte borgerne i en tryk flytning til en ny bolig. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, såvel de individuelle som fælles aktiviteter.

Pleje, omsorg og praktisk støtte leveres med en god borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de vedvarende arbejder med at integrere det rehabiliterende og vedligeholdende sigte i daglig praksis.

Leder og medarbejdere har stor opmærksomhed på at sikre en imødekomende og individuel tilpasset kommunikation til borgerne.

Tilsynet har givet anledning til i alt fem anbefalinger inden for temaerne dokumentation, pleje og omsorg samt hverdagsliv, som tilsynet vurderer kan udbedres med en fokuseret og målrettet indsats.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

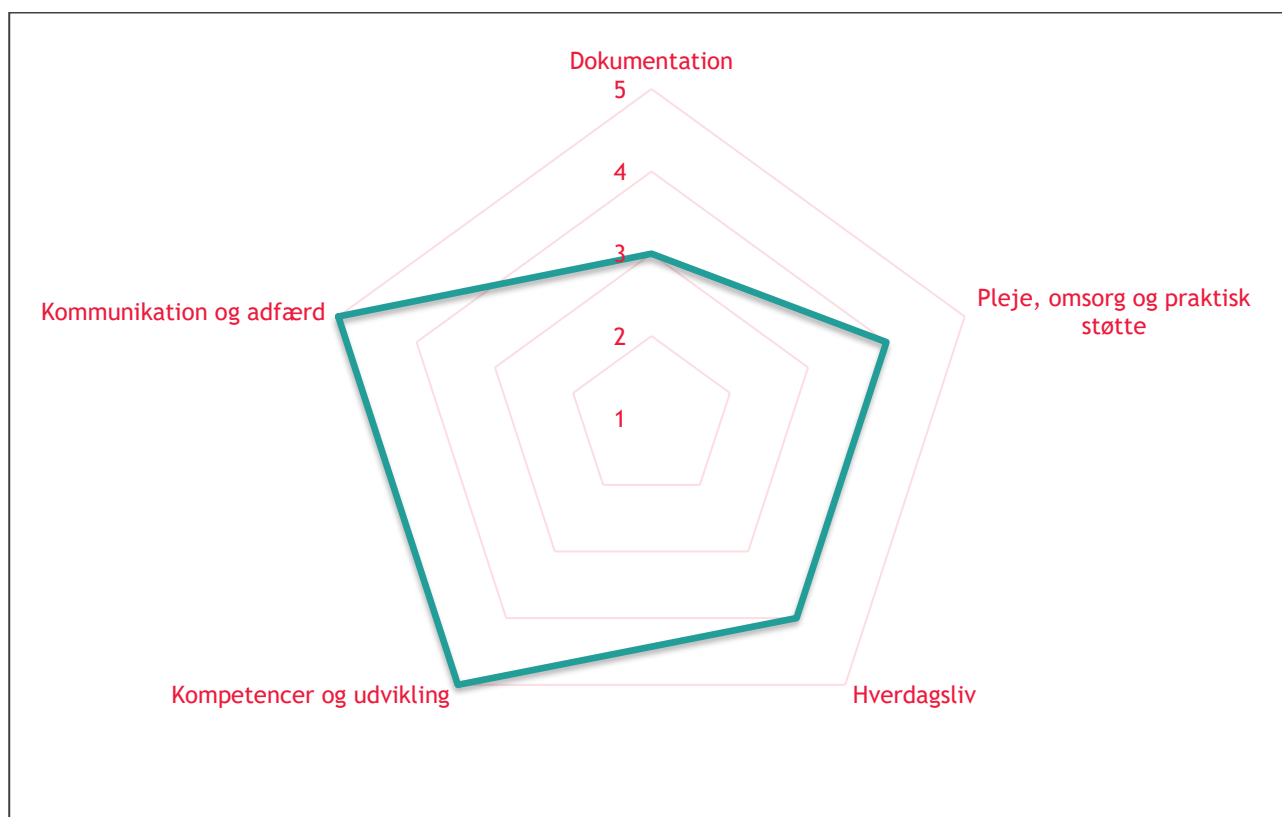
1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde opdaterer borgernes døgnrytmeplaner med borgernes plejebehov samt generelle oplysninger, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejdere og sygeplejersker løbende følger op og sikrer dokumentation af de faglige indsatser og fyldestgørende handleanvisninger på SUL-indsatser.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent relaterer observationsnotater til aktuelle tilstande.

4. Tilsynet anbefaler leder at følge op på medarbejdernes udsagn om ustabil afvikling af tavlemøder med henblik på at sikre mulighed for dybdegående faglige drøftelser og for at understøtte kvaliteten i kerneydelsen.
5. Tilsynet anbefaler leder at gå i dialog med en konkret borger for at imødekomme borgerens ønsker til madens udbud og kvalitet, og herudover, sammen med medarbejderne, at afdække aktivitetsniveauet i weekenden, herunder drøfte mulige forbedringstiltag.

2.3 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.



2.4 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Tema 1: Dokumentation	Tilsynet vurderer, at plejeboligerne i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen ud fra en klar rolle- og ansvarsfordeling med henblik på at understøtte kvaliteten og leveringen af

Score: 3	ydelser i praksis. Sygeplejersker og superbruger i Nexus understøtter med kollegial sparring og sidemandsoplæring i hverdagen. Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer, fraset en enkelt mangel. Funktionsevnetilstande er i alle tilfælde opdaterede. Generelle oplysninger er delvist udfyldte og ajourførte, da punkterne motivation og vaner savnes i to tilfælde, ligesom livshistorien mangler hos en borger. Helbreds-tilstande er hos to borgere opdaterede, mens der hos en borger mangler faglig opfølgning vedrørende en borgers vægttab. Observationsnotater hos en borger ses ikke relateret til konkrete og relevante tilstande, ligesom en handleanvisning mangler i forbindelse med en SUL-indsats. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.
Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejeboligerne i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, svarende til deres behov, og de er tilfredse med de ydelser, de modtager. Borgerne oplever hjælp fra mange forskellige medarbejdere, som overvejende kender opgaverne, dog er trygheden størst ved de faste medarbejdere. En borger oplyser at være meget ærgerlig over at skulle flytte, men borgeren har efterhånden accepteret situationen. Kontinuitet i plejen skabes bl.a. via orientering i dokumentationen og løbende faglig sparring. Derudover samles medarbejderne til koordinerende morgenmøde med en sygeplejerske som tovholder, hvor seneste døgn's observationer gennemgås. Fordeling af borgerne sker ud fra kompleksitet og relationer, ligesom medarbejderne er meget opmærksomme på, at nye medarbejdere er introduceret til opgaverne. Ved afvigelser i borgernes tilstande inddrages en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske, som vurderer næste tiltag og udfører TOBS, alt efter situation. I ydertimerne kan kommunens akutsygeplejerske tilkaldes. Den helhedsorienterede indsats sikres ved kontinuerlig sparring med stedets fire sygeplejersker eller via samarbejdet med relevante samarbejdspartnere, fx demenskonsulent, terapeuter, diætist, VISO samt borgernes praktiserende læge. Ifølge medarbejderne har afvikling af tavlemøder med fordybelse af borgerproblematikker ligget i dvale de seneste måneder, dog er møderne re-etableret på en etage i sidste uge. Medarbejderne arbejder med et rehabiliterende og vedligeholdende sigte i samarbejde med borgerne, fx via guidning i plejen eller ved gangtræning. Medarbejderne har ligeledes et relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i form af indsatser, som forebygger UVI, og ved at sikre borgerne sufficient væske og ernæring i dagligdagen. Tilsynet observerer, at borgerne er soignerede efter egne ønsker til livsførelse, og at den hygiejnemæssige standard på fællesarealer og i de besøgte boliger er tilfredsstillende.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejeboligerne i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever, at de har gode muligheder for at leve et individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og at de har medindflydelse på deres pleje, døgnrytme samt deltagelse i aktiviteter. En borger fortæller, at borgeren for første gang har deltaget i en aktivitetsgruppe, men borgeren nyder også at være i egen bolig. To andre borgere oplyser, at de deltager i forskellige aktiviteter, såsom sang og spil, ligesom de ofte er på busture. Plejeboligerne har ansat to aktivitetsmedarbejdere, som arrangerer fælles aktiviteter for borgerne, fx busture, gudstjeneste og sangarrangementer, samt va-

	retager samarbejdet med de frivillige. Derudover tilbyder den tilknyttede musikerterapeut både individuelle og fælles seancer med borgerne på de ugentlige besøg. Medarbejderne er bevidste om deres ansvar i forhold til at tilbyde borgerne aktiviteter, og de tager udgangspunkt i borgernes dagsform, ligesom flere borgere har praktiske opgaver på fællesarealerne. Medarbejderne tilkendegiver dog, at aktivitetsniveauet i weekenden nok godt kunne højnes, hvilket flere borgere indimellem også har ytret ønske om til medarbejderne. To borgere er tilfredse med madens og måltidernes kvalitet, mens en borger ikke er tilfreds, og borgeren savner smag i de varme retter og efterspørger variation og et større udvalg af smørrebrødet til aftensmåltidet. Udsagnet er formidlet til leder, som ikke har været vidende om borgerens ønsker. Medarbejderne har relevante overvejelser vedrørende "det gode måltid", og de kan redegøre for deres roller og ansvar i forhold til måltiderne. Medarbejderne deltager ved måltiderne, og de understøtter den gode stemning samt hjælper borgere med behov herfor. I forbindelse med flere borgers fraflytning har medarbejderne samlet borgerne fra flere etager til måltiderne, og de reflekterer fagligt over relevansen af at bevare og styrke fællesskabet til måltiderne. Medarbejderne har desuden øje for observationer af borgernes ernæringsmæssige problemstillinger, fx borgernes appetit eller synkebesvær. Tilsynet observerer på flere etager aktiviteter med borgerne, fx ses aktivitetsmedarbejderne samlet med en gruppe borgere, musikerterapeuten synger med flere borgere, ligesom flere medarbejdere og en borger hygger sammen omkring bordet sidst på eftermiddagen.
Tema 4: Medarbejderkompetencer og udvikling Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejeboligerne i meget høj grad lever op til indikatorerne. Konstitueret leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppen. Leder har i samarbejde med stedets fire sygeplejersker et stort fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling, og hun prioriterer synlighed og tæt opfølgning i hverdagen. De to sygeplejersker i fleksjob varetager den faglige undervisning til medarbejderne i relevante emner, senest er der undervist i kateterpleje og hygiejne, ligesom de varetager medarbejdernes oplæring i forbindelse med opgaveoverdragede sundhedslovsydelser. Leders kontinuerlige arbejde med at understøtte medarbejdernes kompetencer inkluderer også flere prøvehandling, både på daglig basis såvel som i kommunal regi, fx er en sygeplejerske og flere social- og sundhedsassistenter med i indsatsen vedrørende nedbringelse af antipsykotisk medicin hos borgerne, ligesom velfærdsteknologiske løsninger kontinuerligt er i fokus. Medarbejdertrivslen vurderes af konstitueret leder til at være forbedret og overvejende god, trods de fremtidige udsigter. For at understøtte det fokuserede arbejde med at skabe psykologisk tryghed for medarbejderne har ledelsen sammen med FOA arrangeret flere fyraftensmøder hen over foråret. Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne, og de redegør for tilfredsstillende muligheder for indbyrdes faglig sparring, ligesom sygeplejerskerne benyttes i stort omfang, fx til sårpleje. De forskellige mødefora, såsom morgenmødet, assistent- og sygeplejerskemøder samt personalemøder, fremhæves som fagligt udviklende, ligesom viden og redskaber fra et tidligere VISO-forløb anvendes i lignede situationer. Medarbejderne bemærker samtidigt, at flere faste kollegaers opsigelser de seneste måneder gør indtryk, og periodevis medfører det et ekstra ansvar og øget arbejdsomfang, indtil nyansatte medarbejdere er grundigt introducerede til opgaverne. Medarbejderne redegør for et velfungerende arbejdsmiljø og trivsel, og de beskriver en indbyrdes kolligal omsorg og tillid i personalegruppen. Medarbejderne

	tilkendegiver dog en vis tristhed ved at skulle afvikle stedet, og de er klar over, at den uvisse fremtid pt. er et vilkår i deres job. Omvendt fremhæves den konstituerede leders daglige ledelse, lydhørhed, nærvær og forståelse som en markant markør for deres nuværende trivsel.
Tema 5: Kommunikation og adfærd Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejeboligerne i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne vurderer, at der er en god omgangstone på centret, og at medarbejderne er søde og respektfulde. En borger citeres gerne for sine ord om, at medarbejdernes omgangsform og omsorg ikke fås bedre. Leder har arbejdet målrettet med medarbejdernes kommunikation, særligt i relation til at skabe tryk og støttende samtaler med borgere og pårørende i forbindelse med den kommende proces og igangværende afvikling af stedet. Leder nævner, at der er afholdt flere borgermøder, da beslutningen om lukningen af plejeboligerne Bøgelund blev offentliggjort, og at borgere og pårørende altid er velkomne til at stille spørgsmål til processen. Leder bemærker, at der i hverdagen ellers er en god stemning mellem medarbejdere og borgere. Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan de målretter og tilpasser deres kommunikation til den enkelte borgers tilstand og behov. Medarbejderne arbejder med relationsdannelse, og de inddrager borgernes livshistorie, ligesom deres pædagogiske tilgange er med afsæt i borgernes behov og kognitive formlaan. Medarbejderne oplyser, at de kan opleve tosprogede kollegaer, som indimellem har svært ved at mestre det danske sprog til fulde, og at de er proaktive i at understøtte, hvis det får betydning i samspillet med borgerne. Tilsynet observerer, at medarbejdernes omgangstone til borgerne er præget af anerkendelse og respekt. I flere situationer overhøres humoren tydeligt i det indbyrdes samspil borger og medarbejder imellem, og det afspejler en tæt relation og kendskab i deres interaktion og kropssprog.

2.5 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Struer Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt - Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen - Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler - Tilsynet har ingen anbefalinger - Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen, og noteres som bemærkning i rapporten
SCORE: 4	Indikatorerne er i høj grad opfyldt - Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats - Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne - Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger

SCORE: 3	Indikatorerne er i middel grad opfyldt • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
SCORE: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt • 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 • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges op af kontakt til forvaltningen.
SCORE: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.



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.