



Tilsynsrapport Skive Kommune

Pleje og Visitation
Bøgely Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
December 2023



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: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Helle Charlotte Nielsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 00 92

Mail: henie@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

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Bøgely Plejecenter

Leder: Joan Olesen

Antal boliger: 20 boliger, hvoraf tre er midlertidige pladser, som ikke indgår i tilsynet.

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 15. december 2023, kl. 08.15 - 12.45

Tilsynets deltagerkreds:

- Leder, tre beboere, fire medarbejdere og en pårørende.

Tilsynet havde desuden dialog med medarbejdere og beboere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.

Tilsynet blev afrundet med en tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.2 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges i samarbejde med leder, som, forud for sin ansættelse som leder, har fungeret som centersygeplejerske i ca. to år på plejecentret, og derfor har indgående kendskab til både beboere, pårørende og medarbejdere. Leder, som har været ansat siden august, har brugt den første tid på at lande i lederjobbet, sammenholdt med et fokus på medarbejdernes trivsel, som, ifølge leder, har kaldt på en øget struktur og daglig synlig ledelse. Derudover er en ny centersygeplejerske ansat, og leder har haft fokus på at skabe rammer og retning ift. arbejds gange, bl.a. ved det fælles indmøde om morgenen, og leder har udarbejdet et årshjul ift. indsatsområder for det kommende år.

Af udviklingsområder nævner leder dokumentationspraksis som et vedvarende indsatsområde, og leder nævner i den forbindelse, at plejecentret i det nye år skal arbejde med en struktureret og kontinuerlig gennemgang af samtlige beboerjournaler.

Medarbejdergruppen består af ca. 15 fastansatte medarbejdere. Sygefraværet er aktuelt højt, og det er påvirket at fire langtidssygemeldte medarbejdere, hvoraf de tre medarbejdere er ansat i plejen og en er ansat i køkkenet. Leder oplyser, at sygefraværet delvist er dækket ind af faglært personale, hvoraf en medarbejder er ansat i et vikariat, og de resterende vagter dækkes af fast personale eller time afløsere, som både er faglærte og ufaglærte medarbejdere. Der er ingen vakante stillinger.

1.3 Opfølgning

Leder oplyser, at der løbende arbejdes med dokumentationspraksis, som sidste år gav anledning til anbefalinger. Tilsynet bemærker dog, at flere af anbefalingerne fortsat er gældende.

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Skive Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Bøgely 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. Tilsynet har gennemgået dokumentationen for tre beboere.

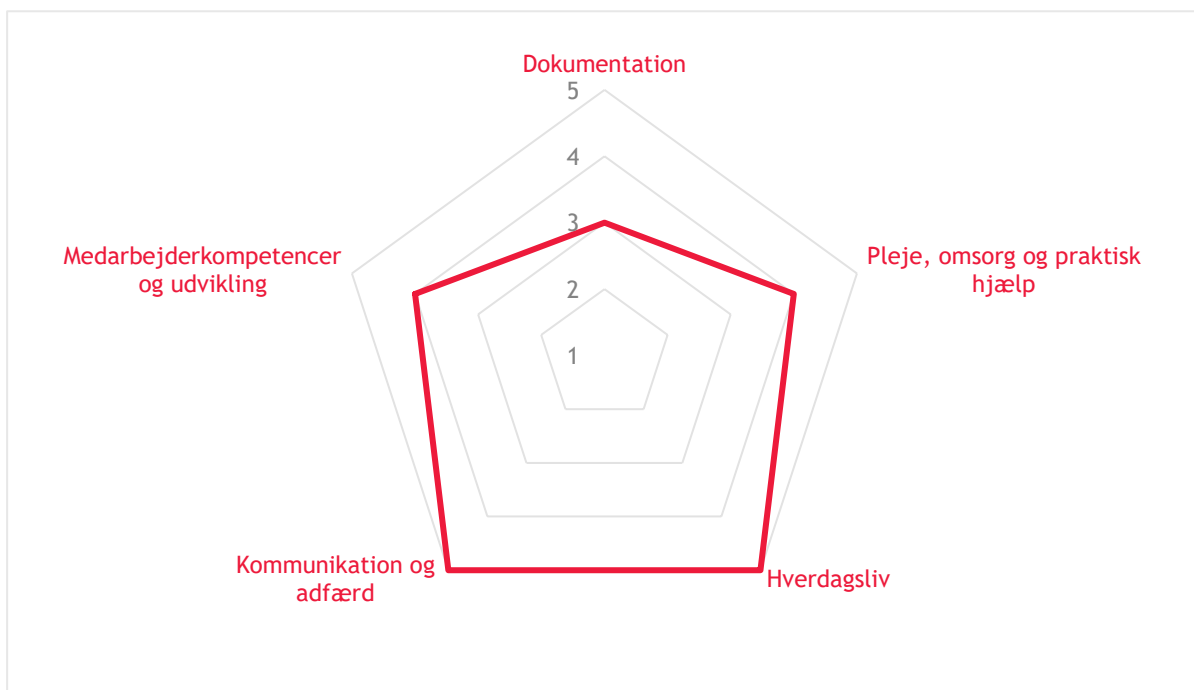
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Bøgely Plejecenter er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som hver dag medvirker til trivsel og tryghed for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på beboernes præmisser, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for faglige overvejelser i relation til måltider, aktiviteter og hverdagsliv, som understøtter beboernes differentierede behov.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en høj beboeroplevelse og faglig kvalitet, herunder at der er fokus på den sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsats i hverdagen. Dog vurderer tilsynet, at dokumentationspraksis fortsat udgør et udviklingsområde, grundet fund af mangler på tilsynsdagen, hvorfor tilsynet har givet tre anbefalinger på dokumentationsområdet. Derudover har tilsynet givet anledning til en anbefaling inden for temaet medarbejderkompetencer og udvikling ift. at understøtte medarbejdernes faglige begrebsramme ved afviklingen af beboerkonferencer.

Tilsynet har i alt givet anledning til fire anbefalinger, som tilsynet vurderer, vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats 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. 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

2.3.1 Dokumentation

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne oplyser, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, og medarbejderne oplyser om en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor kontaktpersoner har det overordnede ansvar for døgnrytmeplaner og funktionsevnetilstande, mens centersygeplejersken varetager opdatering af helbredstilstande og handlingsanvisninger.

Dokumentationen er gennemgået for tre beboere sammen med centersygeplejersken.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende, og beboernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i beboernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der hos en beboer beskrivelse af hjælpen til bad samt beskrivelse af et meget nedsat syn, som har betydning for den faglige tilgang til beboeren. Generelle oplysninger er delvist udarbejdede efter kommunens retningslinjer, idet der hos to beboere savnes beskrivelse af punkterne mestring, motivation og vaner, og hos en beboer savnes der ligeledes beskrivelse af livshistorie, som, ifølge leder, er et krav. Funktionsevne- og helbredstilstande er i alle tilfælde ajourførte, svarende til beboernes aktuelle helhedssituation. Dog savnes der handlingsanvisninger på uddelegerede sundhedslovsindsatser, som varetages af plejepersonalet vedrørende kompressionsbehandling hos to beboere og i relation til kate-terpleje og kateterskift hos en tredje beboer.

Afvigelser og ændringer i beboernes tilstande er retvisende og tidstro dokumenterede, fraset i et tilfælde, hvor der ikke er fulgt relevant op og handlet på en beboers udskillelsesproblematik.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Beboerne udtrykker tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, som de modtager, og som svarer til deres behov. En beboer fremhæver medarbejderne for deres omsorgsfulde måde at være på, mens en anden beboer beskriver, at beboeren ikke kunne ønske sig et bedre sted at bo. En pårørende oplyser at være meget tryk og tilfreds med den pleje- og omsorg, der ydes til familiemedlemmet.

Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer beboerne den nødvendige pleje og omsorg via morgenmøder med fælles oplæsning af dokumentationen, triagering og kontaktpersonordning. Medarbejderne redegør for, at plejecentrets mindre størrelse er medvirkende til, at medarbejdere i høj grad kan indtænke beboernes vaner og ønsker i planlægningen af pleje- og omsorgsydelserne, ligesom samtlige medarbejdere har et godt beboerkendskab til alle beboerne, og dermed hurtigt kan reagere ved evt. ændringer i en beboers almene tilstand. Fordeling af de daglige opgaver sker med afsæt i medarbejdernes kompetencer, plejetyngde og relationer mellem beboere og medarbejdere.

Medarbejderne redegør for, at daglig afvikling af triagemøder bidrager til opfølgning på faglige indsatser og drøftelser omkring ændringer i beboernes tilstande eller ændret adfærd hos den enkelte beboer. Den helhedsorienterede indsats sikres ligeledes ved det

tværfaglige samarbejde med relevante samarbejdspartnere, såsom demenskonsulent, terapeuter, diætist og med plejecenterlægen, som kommer fast i huset hver tredje uge. Medarbejderne kan med flere eksempler redegøre for, hvordan de arbejder sundhedsfremmende og forebyggende, fx med hygiejne, for at forebygge infektioner og ved et fokus på mobilisering for at vedligeholde beboernes funktionsniveau.

Pleje og omsorg leveres med et rehabiliterende sigte, hvor medarbejderne er opmærksomme på at inddrage beboernes ressourcer i hverdagens ADL og aktiviteter.

Tilsynet observerer ved rundgang på plejecentret en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende beboernes hjælpemidler.

Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at der hos en beboer ikke er fulgt op på en faglig indsats vedrørende en beboers udskillelsesproblematik.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Beboerne oplever, at de medinddrages i og har indflydelse på hverdagslivet, både hvad angår pleje og omsorg, aktiviteter og døgnrytme. Beboerne tilkendegiver, at de har mulighed for at deltage i forskellige aktiviteter, alt efter interesse og overskud på dagen. En beboer oplyser at deltage i sang- og musikarrangementer. En anden beboer oplyser glæde ved at være i sin egen bolig, hvor beboeren hygger sig med kreative sysler eller ser TV.

Medarbejderne redegør for plejecentrets aktiviteter, som er organiseret ved en omsorgsmedarbejder, der kommer på plejecentret tre gange ugentligt, og tilbyder aktiviteter, alt efter beboernes ønsker, som fx at bage en kage, spille spil og en hyggelig dialog over en kop kaffe. De frivillige bidrager ligeledes til aktiviteter, og de arrangerer bl.a. banko, sangcafé og torsdagsklub, ligesom de hjælper til ved de større årstidsbestemte arrangementer. En pårørende kommer ligeledes på plejecentret og spiller harmonika, ligesom en anden pårørende oplyser til tilsynet at være ansvarlig for den elektroniske infotavle på plejecentret. Medarbejderne oplyser desuden, at de tilbyder spontane aktiviteter, fx en cykel- eller gåtur, ligesom klippekortet bruges til hyggestunder, som at sætte curler i håret, en tur ud at handle, eller en stille snak og holden i hånd for de beboere, der profiterer af en-til-en samvær.

Beboerne oplever maden som velsmagende, og måltiderne, som de fleste indtager i fællesarealet, som hyggelige.

Medarbejderne redegør for, hvordan rammerne for det gode måltid sikres, bl.a. i form af en fast bordplan, der understøtter fællesskabet og beboerdynamikken. Medarbejderne er deltagende under måltidet, og de understøtter de beboere, der har brug for hjælp og støtte, ligesom de bidrager til dialog og den hyggelige stemning under måltidet. Medarbejderne redegør desuden for deres fokus på beboernes individuelle ernæringsbehov og observerede ændringer, fx i relation til ernæringsindtag eller adfærd. Maden tilberedes fra bunden af en køkkenmedarbejder, der ligeledes inddrager beboernes ønsker til menuen.

Tilsynet observerer, at der er en god stemning og atmosfære samt et aktivt miljø på fællesarealet, hvor flere beboere sidder og hyggesnakker, mens de venter på dagens frokost, som består af hjemmelavet pizza. Tilsynet får desuden en hyggelig snak med flere beboere og en pårørende vedrørende det store flotte pyntede juletræ, som er placeret i midten af fællesarealet ved hjælp af plejecentrets frivillige.

2.3.4 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Beboerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, og de tilkendegiver, at deres selvbestemmelsesret og privatliv, samt ønsker for tiltale, respekteres. Samtlige beboere beskriver en meget ligeværdig og respektfuld kommunikation i samspillet med medarbejderne.

Medarbejderne redegør for deres professionelle kommunikation, hvor en individuel tilpasset jargon og tilgang vægtes, så beboerne føler sig hørt, mødt og anerkendt for dem, de er. Medarbejderne har indbyrdes fokus på at forebygge forråelse, og de anvender en professionel adfærd og kommunikation både i omtalen til og om beboerne, og de oplever en kultur, hvor det er tilladt at drøfte brud på omgangstonen både med hinanden og med leder, hvis det skulle blive nødvendigt, hvilket dog ikke har været tilfældet. Medarbejderne redegør for, at nye medarbejdere introduceres grundigt til de individuelle tilgange til beboerne, forud for selvstændigt arbejde.

Tilsynet bemærker, at medarbejdernes kommunikation og adfærd i samspillet med beboerne er kendetegnet ved en respektfuld, anerkendende og omsorgsfuld tilgang, hvor det er tydeligt, at beboere og medarbejdere har et gensidigt kendskab til hinanden.

2.3.5 Medarbejderkompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Ledelsen og medarbejderne vurderer, at medarbejderne har de relevante faglige kompetencer ift. at imødekomme plejecentrets målgrupper. Leder oplyser om et vedvarende ledelsesmæssigt fokus på at kompetenceudvikle medarbejderne og på at skabe gode rammer for vidensdeling omkring beboerne. Medarbejdergruppen består, ud over centersygeplejersken, af SOSU-personale med en ca. ligelig fordeling af social- og sundhedshjælper og -assistenter. Herudover er der aktuelt ansat to faglærte i tidsbegrænsede vikariater. Plejecentret har eget afløserkorps, og de anvender kun sjældent eksternt vikarbureau.

Centersygeplejersken vil i det kommende år undervise medarbejderne løbende i relevante faglige emner og praksisoplære medarbejderne i basispleje og delegerede ydelser ved behov herfor. Derudover oplyser leder, at flere medarbejdere er kompetenceudviklede løbende, og at de har deltaget i kurser vedrørende medicin, pårørendesamarbejdet, livets afslutning og personcentret omsorg. Leder beskriver et godt arbejdsmiljø, og leder vurderer en generel god trivsel blandt medarbejderne på plejecentret, ligesom leder oplever et højt fagligt engagement, som kommer til udtryk på de mono- og tværfaglige møder, som i høj grad understøtter til medarbejdernes faglig udvikling.

Medarbejderne oplyser at være klædt godt på til opgaverne, og de fremhæver leder og centersygeplejersken for at sikre rammer, der medvirker til løbende og tæt sparring i dagligdagen via triage- og personalemøder, der afvikles hver sjette uge med mulighed for beboergennemgang. Tilsynet bemærker dog, at medarbejderne kun med nogen tøven kan redegøre for en faglig begrebsramme eller metode, som anvendes under beboergennemgangen, herunder anvendelsen af personcentret omsorg, hvilket er adresseret til leder. Dertil fortæller medarbejderne om løbende kurser og undervisning, der bidrager til at holde deres viden ajour og inddragelse af relevante samarbejdspartnere, alt efter behov. Medarbejderne oplyser desuden om anvendelse af SD-drevet som opslagsværk af relevante instrukser ved tvivlsspørgsmål eller ved behov for opdatering af deres viden.

Medarbejderne oplyser om et velfungerende indbyrdes samarbejde og en god trivsel i medarbejdergruppen.

Til grund for vurderingen tillægges det høje sygefravær og brug af ufaglærte medarbejdere betydning, idet det medfører et samlet midlertidigt kompetencetab.

2.3.6 Årets tema: Livets afslutning

Beboerne har i forbindelse med indflytning på plejecentret haft indflytningssamtale, hvor medarbejderne har spurgt ind til stillingtagen til genoplivning og ønsker for behandlingsniveau. Leder og medarbejdere oplyser om deres praksis for også at spørge ind til ønsker for livets afslutning ved indflytningssamtalen, hvis de vurderer, at beboere og pårørende er klar til drøftelsen. Ønsker beboeren ikke at drøfte emnet til denne samtale, følger medarbejderne op med beboeren, når samtalen falder naturligt, eller når den sidste tid er nær. Dog tilkendegiver medarbejderne, at de fleste beboere har gjort sig tanker om livets sidste tid, men at det ofte kan være svært for de pårørende at tage dialogen.

Medarbejderne føler sig fagligt klædt på til at varetage plejen til beboere i den terminale fase af livet, og de redegør for et velfungerende samarbejde med centersygeplejersken og den praktiserende læge. Derudover er medarbejderne opmærksomme på at give både beboeren en tryk og værdig sidste tid ved at være nærværende og imødekommende. Ligeledes har plejecentret en fast tradition med at tænde lys og synge beboeren ud, hvis det er ønsket fra familiens side,

Tilsynet bemærker ved gennemgang af dokumentationen, at der i alle tilfælde er dokumenteret ønsker for genoplivning samt beboernes ønsker i forbindelse med livets afslutning.

2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til plejecentrets fremadrettede udvikling:

2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere konkret døgnrytmeplan med fyldestgørende beskrivelser af beboerens plejebestand samt opmærksomheder ifm. den faglige tilgang.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere generelle oplysninger, jf. kommunens retningslinjer.
3. Tilsynet anbefaler leder og centersygeplejerske at sikre, at der foreligger fyldestgørende handlingsanvisninger på uddelegerede sundhedslovsydelser, samt at sikre relevant opfølgning i relation til faglige indsatser, herunder en beboers udskillelsesproblematik.
4. Tilsynet anbefaler leder at afdække medarbejdernes samlede og individuelle behov for undervisning i metodiske tilgange, fx Personcentret omsorg, til anvendelse ved beboergennemgang.

3. Vurderingsskema

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle beboere 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	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af beboerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af beboerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af beboerne • Der er fare for beboernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <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.

