



Tilsynsrapport Sønderborg Kommune

Job og Velfærd
Strandhjem

Uanmeldt tilsyn plejecentre
Juni 2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et 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
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 Strandhjem og tilsynet
Navn og Adresse: Strandhjem, Klør-Fire 12, Brunsnæs, 6310 Broager
Forstander: Ann Kristin Granli
Antal boliger: 16 boliger til voksne med sindslidelse
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 13. juni 2022, kl. 12.15 - 15.30
Deltagere i interviews: • Forstander • Tre borgere • En medarbejder
Tilsynet blev afrundet sammen med forstander, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet indledes med forstander, som oplyser, at Strandhjem er en selvejende institution med egen bestyrelse. Stedet har eksisteret i mange år, og målgruppen er psykisk syge borgere imellem 30-80 år, som har en varig funktionsnedsættelse. Forstander oplyser, at driften er stabil med meget få udskiftninger af borgere såvel som medarbejdere. Forstander, som tiltrådte for fire år siden, beskriver, at udviklingsarbejdet med at definere kerneydelsen og stedets værdigrundlag, grundet CORONA pandemien, har taget længere tid end ønsket. Dog har ledelse og medarbejdere nu defineret og beskrevet både kerneydelsen og værdigrundlaget, og næste udviklingstiltag er med fokus på anerkendende kommunikation i omsorgsarbejdet. Forstander har indgået samarbejde med Social- og sundhedsskolen i Aabenraa, som skal forestå efterårets undervisning i kommunikation for samtlige 16 medarbejdere og ledelsen. Et aktivt hverdagsliv er et konstant fokusområde, og forstander oplyser, at ugens opgaver er klargøring til årets musikfestival, som afholdes tre dage efter tilsynet i haven med udsigt ud over fjorden. Forstander oplyser, at der kommer mange gæster fra andre bosteder samt borgernes pårørende. Der er ingen vakante stillinger, og ifølge forstander er rekruttering ikke en udfordring. Strandhjem har eget vikarkorps bestående af fem faste sundhedsfaglige medarbejdere. Fraværet er lavt, og det fravær, der har været, er udelukkende relateret til COVID-19.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Der er fulgt op på sidste års anbefaling vedrørende dokumentationen.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Sønderborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Strandhjem. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Strandhjem er et velfungerende plejehjem, der har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for målgruppen. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at Strandhjem efterlever Sønderborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet kvalitet.

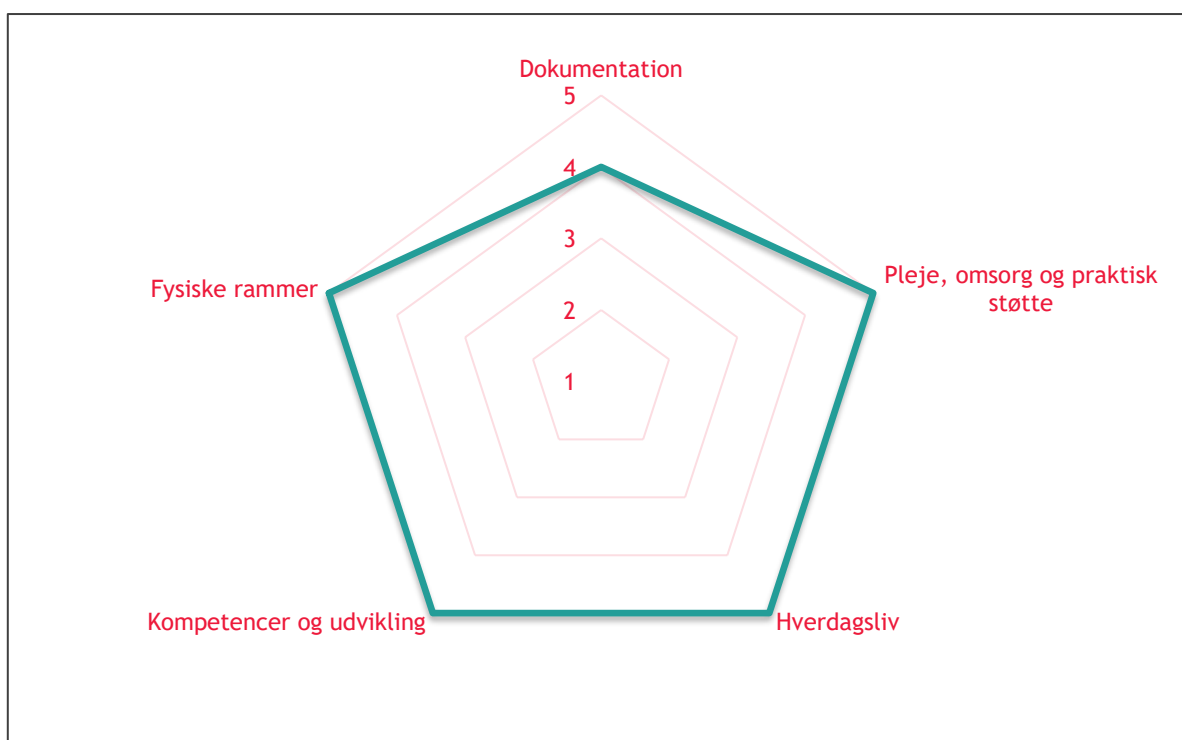
Samarbejdet med de pårørende er velfungerende, og der er fokus på at involvere de pårørende i det omfang, borgerne ønsker det.

Tilsynet har givet anledning til en enkelt anbefaling vedrørende dokumentationen.

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
Tema 1: Dokumentation Score: 4	Tilsynet vurderer, at Strandhjem i høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentation for tre borgere er gennemgået med forstander, som redegør for, at borgernes servicelovsydelser dokumenteres i Sensum, og sundhedslovsydelser dokumenteres i kommunens omsorgssystem - DXC. Medarbejderne arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og forstander redegør for, hvordan opfølgninger på både SEL- og SUL-ydelser sker løbende, fx evalueres borgernes mål og handleplaner ifm. den årlige gennemgang sammen med borgernes hjemkommune. Dokumentationen fremstår i de to systemer opdateret og fyldestgørende udfyldt. Dog er det ikke tydeligt, hvor beskrivelser af borgernes vaner, livshistorie, ressourcer etc. skal dokumenteres. I et tilfælde er oplysninger dokumenteret under generelle oplysninger i DXC, og i to tilfælde er de dokumenteret i Sensum. Borgernes behov for en faglig indsats er beskrevet i Sensum, hvor borgernes mål også tydeligt fremgår. Evaluering på målene er løbende opdateret. De 12 helbredstilstande er vurderet og opdateret i DXC, hvilket forstander oplyser er et fælles ansvar med kommunens hjemmesygeplejersker. Faglige indsatser er evalueret, og nye aftaler følges op i fysisk kalender på kontoret. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.
Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 5	Tilsynet vurderer, at Strandhjem i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker tilfredshed med den hjælp, de modtager fra medarbejderne. To borgere fremhæver deres kontaktperson for måden, hvorpå medarbejderne præcist ved, hvad borger har behov for. Pleje og omsorg leveres med høj borgeroplevet kvalitet, og forstander og en medarbejder redegør for, at kontinuiteten sikres ved kontaktpersonordningen og den fysiske oversigt med beskrivelser af borgernes individuelle behov for hjælp samt overlevering af små væsentlige detaljer. Den opdaterede dokumentation og en fysisk kalender sikrer rettidig opfølgning på indsatser. Hver formiddag mødes dagens medarbejderteam 30 min. om formiddagen til vidensdeling og drøftelser omkring borgerne. Der benyttes "jeg-støttende miljøterapi", og medarbejderen oplyser, at det rehabiliterende sigte er integreret i den pædagogiske tilgang under hensyntagen til borgernes dagform og motivation. Borgerne er selv med til at opstille mål, hvilket er en vigtig faktor, når medarbejderne skal motivere borgerne. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx vedrørende kost og motion, ligesom borgernes metaboliske syndrom følges op i samråd med borgernes egen læge i den måned, hvor borgeren har fødselsdag. Derudover er der fastlagte og løbende opfølgninger ved borgernes psykiater. Der er en hygiejnemæssigt tilfredsstillende standard i de besøgte boliger samt vedrørende borgernes hjælpemidler.

Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at Strandhjem i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker tilfredshed med tilbuddet af aktiviteter, og de oplever, at medarbejderne er gode til at hjælpe dem med de ting, de ikke selv kan, fx beskriver en borger, at overskuddet til rengøring varierer meget, hvorfor kontaktpersonens omsorg og forståelse værdsættes. Borgerne oplyser om varierende aktiviteter, såsom shopping-ture til Bilka, dagsture til Strandhjems kolonihave, gå-ture med medarbejderne og individuelle aktiviteter, fx kreative aktiviteter i egen bolig. En borger ser meget frem til musikfestivalen, og en anden borger oplyser, at musikken skal nydes fra egen bolig væk fra de øvrige gæster. En borger beskriver stedets sammenhold "som en stor familie." Medarbejdernes kommunikation og adfærd beskrives af borgerne som imødekomende og "ordentlige", og de oplever, at medarbejdere respekterer deres ønsker til både hverdagsliv, aktiviteter og fx vedrørende måltider, hvor borgerne ligeledes kan komme med ønsker til menuen. Borgerne udtrykker tilfredshed med maden og måltiderne. Forstander og en medarbejder redegør for, hvordan måltiderne afvikles, så relationer og et hyggeligt miljø understøttes, fx sidder borgerne ved små borde, og det er altid sammen med en medarbejder, som er ansvarlig for at skabe ro og tryghed, da borgerne ellers hurtigt forlader bordet. Derudover er der fokus på at tilbyde en sund og nærende mad med mange grøntsager, og nudging benyttes som metode ved, at maden fx serveres på små tallerkener. Forstander beskriver, at der er et konstant fokus på, at medarbejderne anvender en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd tilpasset den enkelte borgers jargon og livssituation. En medarbejder beskriver, hvordan en professionel tilgang og adfærd er altafgørende for, at borgerne oplever tillid og tryghed i relationen, fx er medarbejderne ofte nødt til at tilpasse deres kommunikation i øjeblikket, når fx borgernes humør og psykiske tilstand pludselig forandrer sig. Tilsynet observerer overalt en rolig stemning, og tilsynet bemærker, at forstander og medarbejdere sidder sammen med borgerne og hyggesnakker over frokosten. Efterfølgende tager mange borgere og en medarbejder ud på dagens planlagte tur. De tilbageblivende borgere hygger sig indbyrdes eller med den medarbejder, der er tilbage.
Tema 4: Kompetencer og udvikling Score: 5	Tilsynet vurderer, at Strandhjem i meget høj grad lever op til indikatorerne. Forstander vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, svarende til kerneydelsen og målgruppens behov. Medarbejdergruppen består af både sundheds- og socialfaglige medarbejdere samt pedel og rengøringspersonale, og forstander vurderer, at den tværfaglige sammensætning sikrer en helhedsorienteret tilgang til borgerne. Medarbejdernes kompetenceudvikling understøttes med intern undervisning i relevante faglige emner, fx metabolisk syndrom og demens, og otte gange årligt afvikles supervision ved ekstern supervisor og efterfølgende pædagogiske møder, hvor borgerne gennemgås. En forholdsvis nyansat medarbejder oplyser om en grundig introduktion, hvor medarbejderen har oplevet god opbakning og hjælp fra forstander ift. at komme godt ind i arbejdet. Sygeplejersken fungerer som koordinator og bindeled til kommunens hjemmesygepleje, som har ansvaret for at uddelegere sundhedslovsydelser efter kommunens retningslinjer på området. Derudover leverer hjemmesygeplejen sundhedslovsydelser, der ikke kan uddelegeres til det øvrige personale. Forstander beskriver, at samarbejdet med hjemmesygeplejen er velfungerende, og en gang årligt evaluerer og følger forstander og ledelsen op på samarbejdet. Kommende kompetenceudviklingstiltag omhandler ifølge forstander bl.a. kursus i low arousal, op- og nedtrapning af konflikter og mentalisering i omsorgsarbejdet.

Tema 5: Fysiske rammer Score: 5	Tilsynet vurderer, at Strandhjem i meget høj grad lever op til indikatorerne. De fysiske rammer imødekommer borgerne behov, og borgerne fremhæver positivt stedets beliggenhed med kort afstand til Flensborg Fjord og rolige udeområder med plads til gåture. En borger er ligeledes begejstret for træningsafdelingen, hvor borger træner i maskiner og bruger sig selv fysisk. Tilsynet bemærker en meget rolig og hjemlig indretning med flere hyggekrege både indenfor og udenfor, ligesom spisestuen er indrettet, så borgerne kan sidde i små klynger sammen med medarbejderne, som understøtter et roligt og nærværende miljø. Borgernes boliger er indrettede efter borgernes egne ønsker, og de afspejler den enkelte borgers interesser og livsstil.
Årets tema: Pårørendesamarbejdet Ingen score	To borgere, hvis pårørende kommer på Strandhjem, oplever, at medarbejderne tager sig godt af dem også, og at deres pårørende er meget velkomne. Ifølge forstander så har der ikke været klager eller bekymringshenvendelser, men såfremt de kommer, vil forstander håndtere disse igennem dialog. Forstander oplyser, at borgernes tilknytning til deres familier varierer meget, og ikke alle borgere har jævnlig kontakt med deres pårørende. Medarbejdere og ledelse prioriterer et godt pårørendesamarbejde, og de pårørende inviteres med til sociale arrangementer. To gange årligt afholdes der henholdsvis en havefest og en julefrokost for borgere og pårørende. Ifølge forstander er opbakningen stor. Der er ikke et etableret bruger-pårørenderåd. Nye borgere modtages individuelt, alt efter borgernes ressourcer og behov. Borgernes kontaktperson sikrer "den gode modtagelse", som løbende drøftes og justeres sammen med borgeren og øvrige samarbejdspartnere.

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.
Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at oplysninger vedrørende borgernes mestring, ressourcer, vaner og livshistorie dokumenteres ensartet for samtlige borgere - enten under Generelle oplysninger i DTC eller under basisoplysninger i Sensum.

3. VURDERINGSSKEMA

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

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 kan 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.