



Tilsynsrapport Sønderborg Kommune

Omsorg og Udvikling
Strandhjem

Uanmeldt tilsyn plejecentre
Maj 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 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

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig

Kirsten Marquardsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 04 36

Mail: kmq@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om Strandhjem og tilsynet

Navn og adresse: Strandhjem, Klør-Fire 12, Brunsnæs, 6310 Broager

Forstander: Ann Kristin Granli

Antal boliger: 16 boliger til borgere i aldersgruppen fra 30 år og op efter med sindslidelse

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 3. maj 2023, kl. 09.15 - 14.15

Deltagere i interviews:

- Forstander
- Fem medarbejdere
- Fire borgere

Tilsynet blev afrundet sammen med forstander, som fik en tilbagemelding om tilsynets forløb og foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet afvikles i samarbejde med forstander, som oplyser om en velfungerende organisation med en stabil og dedikeret personalegruppe, hvoraf mange har høj anciennitet. Strandhjem er bosted for borgere med varige funktionsnedsættelser som følge af psykisk sygdom, og borgerne fordeler sig aldersmæssigt mellem 40 og 81 år. Flere borgere har boet på stedet i mange år, og det lave borgerflow og den lille borgergruppe betyder, at medarbejdere og borgere kender hinanden rigtigt godt. Alle borgere har et omfattende og vedvarende behov for socialpædagogisk støtte og pleje. To borgere gik bort sidste år, og to nye borgere er flyttet ind på bostedet i efteråret 2022.

Forstander oplyser om den kulturrejse, Strandhjems personale har været på sammen, siden leder tiltrådte for 5 år siden. Huset har i perioden arbejdet målrettet med Strandhjems kerneværdier og udvikling af kerneopgaven med hjælp fra en ekstern konsulent, og en langsigtet plan for kompetenceudvikling er igangsat, bl.a. ved fælles temadage, tilrettelagt i huset, med undervisning fra SOSU-skolen i Aabenraa, hvor "Anerkendende kommunikation i omsorgsarbejdet" senest er afviklet. Forstander er desuden i færd med at søge midler til at finansiere to af Socialstyrelsens målrettede kurser til fagpersoner, som arbejder med mennesker med psykisk sygdom.

Forstander oplever et stabilt fremmøde, men COVID-19 smitte samt årstidsbestemte infektioner har dog det seneste år trukket veksler, og det afspejler sig i et noget højere sygefravær end vanligt. Strandhjem benytter ikke eksterne vikarer, men de har et fast korps af tilkaldevikarer med høj anciennitet på stedet, hvoraf flere er faglærte social- og sundhedsassistenter og en er uddannet lærer.

1.2 Opfølgning

Der blev givet en enkelt anbefaling vedrørende dokumentation ved sidste års tilsyn, som ifølge ledelsen er fulgt op.

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 meget velfungerende døgntilbud, hvis kompetente og dedikerede medarbejdere og ledelse arbejder målrettet på at skabe trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser og med høj borgerinvolvering.

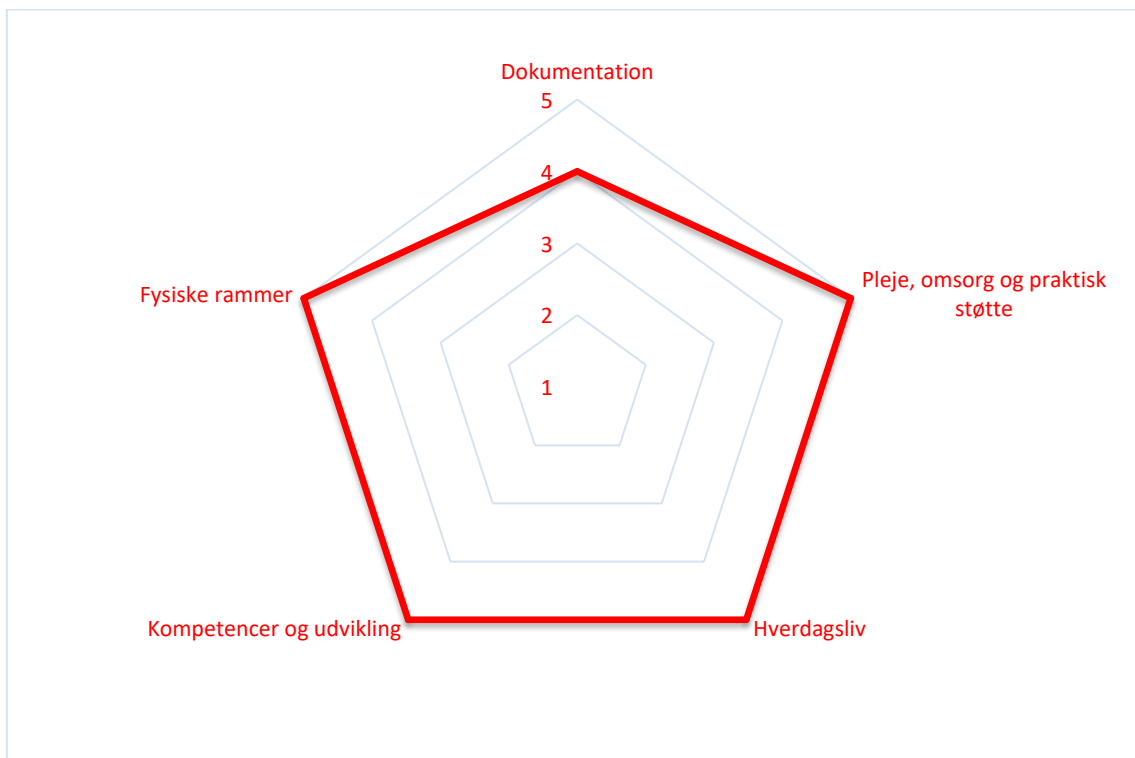
Kerneydelsen leveres med en høj faglig kvalitet, hvor borgerne understøttes individuelt med sundhedsfaglige og pædagogiske indsatser og inkluderende aktiviteter, der tilgodeser deres individuelle og samlede behov. Tilsynet har givet anledning til en enkelt anbefaling vedrørende dokumentation.

Endelig vurderer tilsynet, at der på Strandhjem er et mærkbart fokus på at skabe størst mulig livskvalitet for målgruppen og på at respektere og imødekomme borgernes integritet, selvbestemmelsesret og behov for støtte til et godt hverdagsliv.

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

2.3.1 Dokumentation

Score: 4

Vurdering:

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

Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og ledelsen redegør for en tydelig rolle- og ansvarsfordeling vedrørende opdatering af dokumentationen i de to systemer, som anvendes, hhv. Citrix til sundhedsfaglige optegnelser, som stedets sygeplejerske samt social- og sundhedsassistenter varetager og vedligeholder, og Sensus til socialfaglige og pædagogiske handleplaner, delmål, mål og indsatser.

Dokumentationen er gennemgået i samarbejde med souschefen, som også er it-superbruger. Dokumentationen i de to systemer fremstår opdateret og fyldestgørende udfyldt for to borgere med detaljerede beskrivelser af borgernes behov for støtte, pleje og omsorg med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Indsatser og observationer følges løbende tæt op under delmål og med notater i borgernes dagbog. Faglige indsatser, såvel social- som sundhedsfaglige, er fulgt op. For en borger, som er flyttet ind i 2022, savnes der oprettelse af pædagogisk plan, delmål og mål i Sensus, hvilket ifølge souschefen er en opgave, borgerens to kontaktpersoner er ansvarlige for efter indflytning. Helbredsoplysninger og helbredstilstande er opdaterede for alle borgere i Citrix.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever at modtage relevant hjælp og støtte til deres personlige pleje, som for fleres vedkommende primært består i, at medarbejderne understøtter og minder borgerne om hverdagens rutiner, fx at bade eller at skifte tøj ud fra indgåede aftaler om hjælp hertil. Borgerne fortæller desuden om stor trykthed i relationen til medarbejderne, som altid træder til, hvis borgerne har brug for hjælp eller trøst. Borgerne tilkendegiver, at de har stor indflydelse på tilrettelæggelsen af deres hverdag og aktiviteter, og at medarbejderne er nærværende og gode at tale med, at de er gode til at motivere og at lytte, og at de tager individuelle hensyn til borgernes særlige ønsker og behov og svingende dagsform.

Medarbejderne beskriver, hvordan de daglige indsatser drøftes og koordineres hver morgen efter indmøde, hvor eventuelle ændringer drøftes. Medarbejderne understøtter borgernes mentale trivsel gennem tilbud om en-til-en kontakt, dagsplaner med forudsigelighed og struktur og et meningsfuldt fællesskab. Borgernes fysiske sundhed imødekommes dels gennem forskellige tilbud om fysisk aktivitet, og dels gennem tilbud om en varieret kost. Sygeplejersken oplyser om et aktuelt fokus på at forebygge UVI og på at sikre en god hygiejne, og overholde håndhygiejniske principper.

Medarbejderne har stor opmærksomhed på at skabe størst mulig kontinuitet for borgerne, hvoraf de fleste har et stort behov for fastlagte rutiner og genkendelighed i hverdagen, og borgerne er derfor tildelt to primære kontaktpersoner, som har et særligt godt kendskab til borgernes vaner og præferencer. Medarbejdergruppen kender alle borgerne, men de fordeler opgaverne ud fra kompetencer, kendskab og relationer, hvor støtte og pleje leveres med et neuropædagogisk sigte. Medarbejderne orienterer sig

dagligt i borgernes dagbogsnotater, og faglige indsatser og ændringer hos borgerne drøftes løbende og følges op i dokumentationen.

Medarbejderne har opmærksomhed på at understøtte borgernes mestringsevne og ressourcer mest muligt med øje for borgernes skiftende dagsform og mentale udtrætning. Medarbejderne tilkendegiver desuden, at samarbejdet med Strandhjems egen sygeplejerske og med Akutteamet i Sønderborg er meget velfungerende og tryghedsskabende for alle. Borgerrelaterede drøftelser foregår på faste pædagogiske møder, og en gang om måneden afholdes der møde med psykiater, som følger op på borgernes tilstand og behandling i samarbejde med borgernes praktiserende læge, som er læge for samtlige borgere, og som ligeledes kommer fast.

Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard på fællesarealer og i de besøgte boliger.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever at have mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv.

Medarbejdernes tværfaglige samarbejde understøtter et helhedsorienteret perspektiv på borgerne, og de sigter mod at skabe livskvalitet og tryghed og på at imødekomme borgernes individuelle behov for aktiviteter og hverdagsliv - ud fra både lang- og kortsigtede mål og borgernes aktuelle tilstand. Medarbejderne redegør for deres fokus på at skabe og bevare de gode relationer til borgerne gennem nærvær og motiverende samtaler, hvor de møder borgerne på borgernes præmisser og individuelt, og at de er opmærksomme på borgernes grænser, signaler og nonverbale sprog og mimik.

Medarbejderne redegør for, hvordan de understøtter en-til-en aktivitet, hvor borgernes trivsel, døgnrytme og hverdagsliv prioriteres i den daglige planlægning. Medarbejderne oplyser, at kendskabet til den enkelte borgers forløb og livshistorie medvirker til viden om, hvilken form for støtte og motivation den enkelte borger bedst kan profitere af for at opleve et meningsfuldt liv. Der er stor bredde og variation i borgernes alder, funktionsniveau og kognition, hvilket afspejles i meget differentierede aktivitetstilbud. Flere borgere har fx været med på en fire dages tur til København eller på en årlig telttur, og andre beboere magter ikke aktiviteter i fællesskabet, men profiterer af kontakt-ø eller en snak på tomandshånd. En årlig musikfestival om sommeren på Strandhjems store plæne ved fjorden, hvor andre bosteder inviteres med, fremhæves som et tilløbsstykke.

Leder oplyser, at to aktivitetsmedarbejdere er ansat hhv. fire og fem dage om ugen, og de står for afgrænsede og målrettede aktiviteter i "Hulen", hvor der fx laves mad sammen med borgerne om onsdagen, eller der foregår kreative sysler eller spontane aktiviteter. Strandhjem råder desuden over et kolonihavehus i Sønderborg, som er et yndet udflugtsmål i stedets bus. Der arrangeres hyppigt fællesspisning, gåture etc., og i fællesrum ses fx mulighed for at motionere, og i den store dagligstue kan flere se TV på stor-skærm sammen.

Medarbejderne og ledelsen spiser sammen med borgerne, og de 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.

Medarbejdernes kommunikation og adfærd beskrives af borgerne som imødekommende og "ordentlige", og de oplever, at medarbejderne 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.

Tilsynsførende observerer, at medarbejdere og ledelse benytter en meget respektfuld og anerkendende kommunikation, både i omtalen af og i direkte kontakt med borgerne, og

at medarbejderne "læser" og imødekommer borgernes individuelle behov, når de møder dem på fællesarealerne eller under frokostmåltidet, hvor borgerne mødes og guides ud fra kendskabet til borgernes behov i situationen.

2.3.4 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

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

Forstander vurderer, at medarbejderne har relevante mono- og tværfaglige kompetencer, svarende til kerneydelsen hos målgruppen. Medarbejdergruppen består af både sundheds- og socialfaglige medarbejdere samt pedel og rengøringspersonale, og forstander vurderer, at den tværfaglige sammensætning sikrer en dynamisk og helhedsorienteret tilgang til borgerne. Flere medarbejdere har desuden mangeårig anciennitet og erfaring fra psykiatrien. 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. Fem medarbejdere har i det seneste år været på kursus i affektive metoder i samarbejdet med borgerne, hvor personale fra andre bosteder også deltog.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling. En elev oplyser om en meget grundig introduktion til stedet og borgerne, hvor medarbejderen har oplevet god opbakning og kompetent hjælp fra alle ift. at komme trygt og godt ind i arbejdet. Arbejdsmiljøet er ifølge medarbejderne godt, og i kraft af, at alle kender hinanden, både personligt og fagligt, er det nemt at tale åbent om tingene, både på tværs og sammen med den altid lydhøre ledelse, når noget er svært. Sparring foregår dagligt og i et godt samarbejde med fx praktiserende læger og psykiater, som også gerne underviser i relevante temaer ved behov.

Sygeplejersken løser komplekse sygeplejeopgaver, og sygeplejersken står for oplæring i delegerede sygeplejeydelser og fungerer som koordinator og bindeled til kommunens hjemmesygepleje, hvis leder med jævne mellemrum afholder samarbejds møder med Strandhjem. Forstander beskriver samarbejdet med hjemmesygeplejen som meget vel-fungerende, og en gang årligt følger forstander og leder af sygeplejen op på samarbejdet.

Kommende kompetenceudviklingstiltag bygger oven på de seneste års kurser i low arousal, op- og nedtrapning af konflikter og mentalisering i omsorgsarbejdet.

2.3.5 Fysiske rammer

Score: 5

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

Borgerne roser de fysiske rammer i høje toner, og både borgere og medarbejdere værdsætter stedets smukke beliggenhed ved fjorden i et lille lokalsamfund, hvor der bl.a. er mange varierede vandrestier samt bademuligheder. Fællesarealerne er hjemligt indrettede med gode muligheder for fællesskab, såvel ude som inde.

Stedet har flere terrasser med lænestole og borde, som udnyttes til fælles spising, så snart vejret tillader det, og et drivhus på grunden, som borgere hjælper med at passe.

Et shelter øverst på den skrånende grund benyttes ind imellem af borgere, der gerne vil sove udenfor.

Indretningen af de indendørs fysiske rammer er ifølge forstander og medarbejdere under løbende modernisering og forbedring.

Tilsynet observerer under tilsynet, at både indendørs og udendørs rammer benyttes alsidigt og flittigt af borgerne.

2.3.6 Årets tema - Borgeroplevelset kvalitet

Score:

Ingen score

Borgerne oplever at blive mødt med anerkendelse og respekt for deres individuelle ønsker og behov. Borgerne medinddrages i alle væsentlige beslutninger, og de ydes relevant støtte til at leve et hverdagsliv på egne præmisser, og medarbejderne er gode til at følge op på borgernes målsætninger. Borgerne roser alle medarbejderne på Strandhjem, hvad enten det er medarbejdere i køkkenet, i aktiviteten eller deres kontaktpersoner, som hjælper med pleje og praktisk og pædagogisk støtte. En borger fortæller om sin oplevelse af positive og kompetente medarbejdere, som altid er støttende - specielt på en dårlig dag. Samme borger fremhæver medarbejderne for deres væremåde, som gør, at man bliver respekteret som det menneske, man er, uanset hvilke personlige udfordringer eller sygdomme, man har at slås med.

En anden borger værdsætter medarbejdernes kærlige drillerier og motiverende tilgang, fx når de opfordrer borgeren til at tage med på en tur til stedets kolonihavehus, fordi de ved, at borgeren oplever et stort velvære bagefter.

Medarbejderne redegør for handlinger, der har til formål at bevare og udvikle borgernes selvbestemmelse og værdighed, hvor støtten tager afsæt i, hvad borgerne selvstændigt kan varetage på dagen. Medarbejderne uddyber, hvordan borgerne konkret støttes gennem anerkendelse og motivation og ved, at medarbejderne "tuner ind" på borgerne og udviser ro. En medarbejder bemærker, at nogle borgere kan mere, end de selv tror, hvilket medarbejderne anerkender og indtænker i den løbende understøttelse af borgernes selvfølelse og mestringsevne.

2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der for en konkret borger oprettes fyldestgørende dokumentation i Sensum vedrørende borgerens pædagogiske plan, delmål og mål.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Sønderborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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 borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbage-meldingen 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 borgerne • 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 borgerne • 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 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. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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 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. <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.

