



# Tilsynsrapport Hedensted Kommune

SOCIAL OMSORG  
Bøgely Plejecenter

Uanmeldt kommunalt tilsyn  
Juni 2022

# INDHOLD

1.	OPLYSNINGER .....	4
1.1	AKTUELLE VILKÅR .....	4
2.	KOMMUNALT TILSYN .....	5
2.1	OVERORDNET VURDERING .....	5
2.2	SCORE .....	5
2.3	VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER .....	6
2.4	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER .....	8
2.5	VURDERINGSSKEMA .....	9

## 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



Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmg@bdo.dk](mailto:kmg@bdo.dk)  
Projektansvarlig

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



# 1. OPLYSNINGER

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Adresse: Bøgely Plejecenter, Rørkærvej 1, 8722 Hedensted
Leder: Charlotte Søgaard Thomsen
Antal boliger: 52 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 8. juni 2022, kl. 08.00 - 12.00
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Fem medarbejdere</li><li>• Tre borgere</li></ul> Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder og to centersygeplejersker, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske, Senior Consultant Line Anker Hansen, sygeplejerske, cand. Cur

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med teamkoordinator og en af plejecentrets tre sygeplejersker, som tilkalder leder, der ankommer efter kort tid. Leder oplyser, at medarbejdergruppen består af cirka 60 faste medarbejdere. Antallet af ufaglærte medarbejdere udgør aktuelt omkring 10-15 personer, hvoraf flere er ansat som sommerferieafløser. Plejecentret har fem afdelinger, heraf ét skærmet demensafsnit med syv boliger. Leder og centersygeplejerskerne oplever stigende kompleksitet i borgernes samlede helbreds-situation, og kvalitetssikring af kerneopgaven er derfor et kontinuerligt fokusområde. Leder har for nyligt implementeret screeningsredskabet ”Bröset”, som understøtter medarbejdernes arbejde med at risikovurdere og udarbejde handleplaner i relevante borgerforløb.</p> <p>Leder har det sidste halve år - og indtil for nylig - været konstitueret leder på et andet plejecenter i kommunen, og leder angiver, at det ledelsesmæssige fokus derfor primært har været rettet mod sikker drift og rekruttering. Indsatsområder, fx udvikling, har været nedprioriteret, men leder oplyser, at MUS og generelle udviklingsprojekter genoptages snarest.</p> <p>Leder oplever i stigende grad problemer relateret til rekruttering, og leder modtager kun få kvalificerede ansøgere til jobopslagene. Der er fem vakante stillinger, heraf to social- og sundhedsassistentstillinger og tre social- og sundhedshjælperstillinger. Leder er opmærksom på initiativer til fastholdelse af medarbejdere gennem blandt andet faste vagttag, ønskeplan og personalearrangementer, og leder oplever, at dette bidrager til trivsel.</p> <p>Ifølge leder er det samlede sygefravær faldende. Dog er langtidsfraværet aktuelt påvirket af opsagte medarbejders fravær i opsigelsesperioden.</p>

## 2. KOMMUNALT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hedensted Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt 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.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Bøgely Plejecenter er et velfungerende plejecenter. Medarbejdere og ledelse har fokus på at sikre kvaliteten af kerneydelsen, og på at tilrettelægge hverdagslivet på borgernes præmisser.

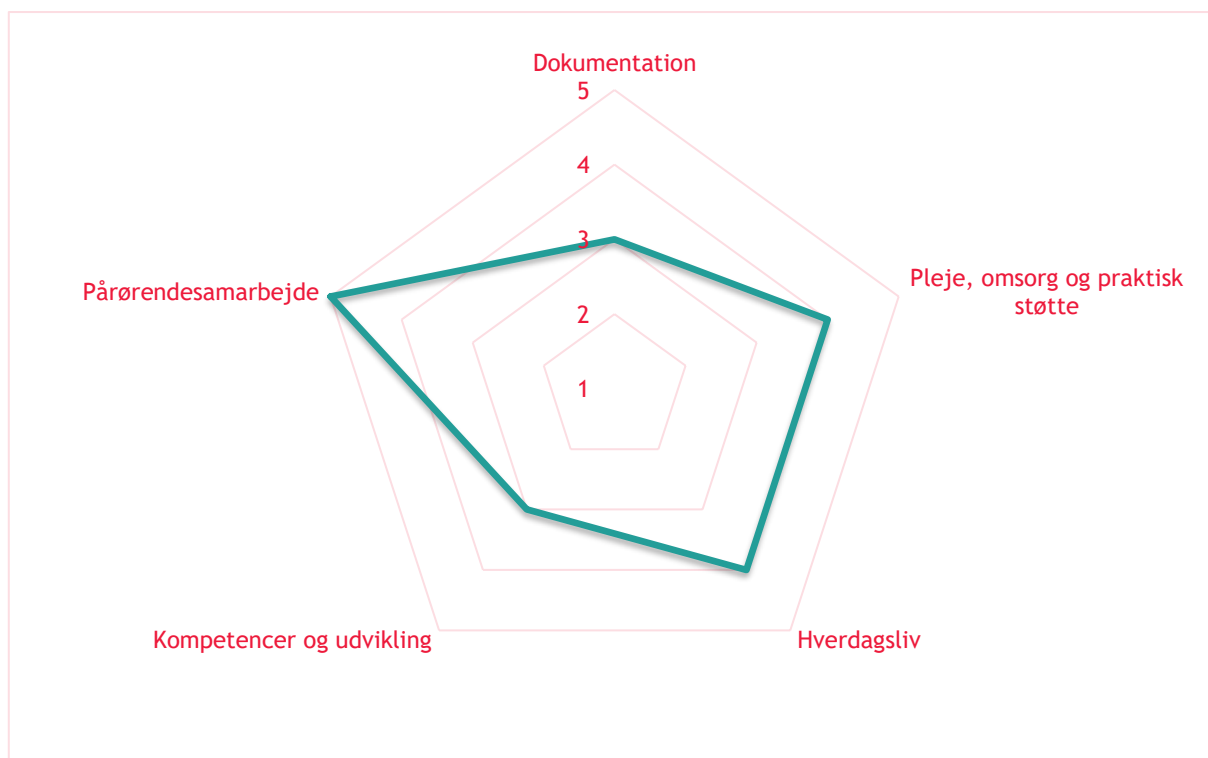
Den borgeroplevede tilfredshed er overvejende god, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis. Pårørendesamarbejdet er velfungerende, og medarbejdere og ledelse har et kontinuerligt fokus på at involvere de pårørende i ønsket omfang. Tilsynet har givet anledning til enkelte anbefalinger på alle temaer, fraset pårørendesamarbejdet.

Tilsynet vurderer desuden, at det fortsat vil kræve en ledelsesmæssig indsats at sikre det samlede kompetenceniveau igennem rekruttering af uddannede medarbejdere og kompetenceudvikling, herunder undervisning i GDPR-regler.

### 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>Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med to af plejecentrets tre sygeplejersker samt leder.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Der er en tydelig rolle- og ansvarsfordeling, og sygeplejerskerne har fokus på at sikre løbende opfølgning og revidering af dokumentationen i tæt samarbejde med de øvrige medarbejdere.</p> <p>Dokumentationen fremstår fyldestgørende udfyldt, fraset enkelte mangler, og der er fulgt relevant op på borgernes vægtmålinger.</p> <p>Borgernes behov for pleje og omsorg er handlevejledende beskrevet i besøgsplaner, som dækker hele døgnet. I et tilfælde mangler der dog detaljeret beskrivelse af, hvordan borgeren guides ifm. bad. Tilsynet ser en socialpædagogisk handleplan på en borger, og ifølge leder og sygeplejersker udarbejdes disse i relevante tilfælde.</p> <p>Generelle oplysninger er hos to borgere fyldestgørende udfyldt, men ved en borger mangler der beskrivelse af borgers motivation. Funktionsevnetilstande er udfyldt og opdaterede.</p> <p>Borgernes helbredssituation er beskrevet og løbende opdateret i helbredsoplysninger og helbredstilstande, og sygeplejerskerne oplyser, at de har ansvaret for, at den sundhedsfaglige dokumentation er ajourført.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog, og medarbejderne er i varierende grad bekendte med GDPR reglerne. Tilsynet bemærker, at der i en afdeling ligger en "opgave-oversigt" og medicinafkrydsningskema fremme i fællesrummet frit tilgængeligt for uvedkommende.</p>
<p>Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, som de modtager, og de fremhæver medarbejderne for deres gode humør og omsorgsfulde måde at være på. En borger har dog oplevet, at ventetiden på nødkald om aftenen er uforholdsmæssig lang. Borgers oplevelse er efterfølgende drøftet med leder, som oplyser, at der kan være ventetid om aftenen, grundet lavere normering end om dagen.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg ved, at medarbejderne fungerer som kontaktperson for faste borgere, og ved at der er et kort overlap imellem vagterne. Den daglige triagering, hvor medarbejderne tværfagligt drøfter borgernes aktuelle helhedssituation, samt evaluerer og følger op på faglige indsatser, medvirker ligeledes til kontinuiteten. Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de arbejder sundhedsfremmende og forebyggende, fx med fokus på mobilisering, ernæring og væskeindtag.</p> <p>Den rehabiliterende indsats er ifølge medarbejderne en integreret metode i mødet med borgerne med henblik på at understøtte borgernes ressourcer mod at borger klarer flest mulige delhandlinger selv. Medarbejderne motiverer og opfordrer borgerne til deltagelse og altid med respekt for borgernes selvbestemmelsesret og motivation.</p> <p>Der er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i boligerne, som ligeledes gør sig gældende for borgernes hjælpemidler.</p>

<p>Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at de medinddrages i og har indflydelse på hverdagslivet på plejecentret, hvilket gør sig gældende både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter. Borgerne tilkendegiver, at de har mulighed for at deltage i et bredt udvalg af aktiviteter arrangeret af "Bøgelys venner", fx gudstjeneste, erindringsdans, gymnastik og nørkleri. En borger udtrykker dog, at ture udenfor er begrænset til de dage, hvor medarbejderne har ekstra tid til rådighed.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de forsøger at tilbyde aktiviteter til borgerne ud fra deres ønsker på dagen, men medarbejderne oplever, at tidsmangel er en væsentlig faktor, som gør, at de ikke altid kan tilbyde én-til-én kontakt eller daglige aktiviteter i det omfang, borgerne ønsker det. I demensafsnittet fokuseres der på at gribe øjeblikket og skabe stjernestunder gennem fx nærvær og sang.</p> <p>Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, hvor der tages højde for deres ønsker og behov. Medarbejderne redegør for deres professionelle kommunikation, hvor en individuelt tilpasset jargon og tilgang vægtes. Medarbejderne fokuserer på at anvende en tillidsfuld og ligeværdig kommunikation, så borgerne føler sig set, mødt og hørt.</p> <p>Borgerne oplever maden som velsmagende, og køkkenassistenter i afdelingernes individuelle køkkener bidrager til, at borgerne kan dufte og følge med i måltidernes forberedelse. Medarbejderne redegør for målrettede indsatser, såsom skærmning, ro og etiske overvejelser forbundet med spisesituationen. Medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstonen, og de oplever en kultur, hvor der er tillid til at drøfte brud på omgangstonen på en respektfuld og lærerig måde.</p> <p>Tilsynet observerer en indbydende, rolig og hjemlig atmosfære, hvor flere borgere færdes på fællesarealer sammen med medarbejdere og køkkenassistenter, og hvor tilsynet bliver taget imod af meget imødekommende og venlige medarbejdere.</p>
<p>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Grundet rekrutteringsudfordringer har leder været nødt til at ansætte ufaglærte medarbejdere i kortere vikariater. Afløserne oplæres og introduceres ved deltagelse i kommunens fælles introdag og internt på plejecentret af sygeplejerskerne og de øvrige medarbejdere. Leder har fokus på at sikre rette kompetencer til opgaverne, og leder oplyser, at samtlige medarbejdere kompetenceafklares. Medarbejdernes personlige og faglige kompetencer vurderes forud for uddelegering, som sygeplejerskerne tilkendegiver, sker ud fra kommunes kompetencekatalog og gældende retningslinjer. Ifølge leder er der en høj sundhedsfaglig dækning med tre sygeplejersker og aktuelt syv social- og sundhedsassistenter, hvilket sikrer, at det samlede faglige niveau svarer til kompleksiteten i borgerforløbene. Der benyttes eksterne vikarer ved behov.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de i perioder med mange ufaglærte afløsere og vikarer ofte påtager sig et ekstra stort ansvar for borgerne, da det er tidskrævende at oplære kollegaer. En ufaglært medarbejder oplyser om et godt internt samarbejde, hvor det altid er muligt at få hjælp og støtte fra kollegaer. Vidensdeling sker på de daglige triageringsmøder, hvor også sygeplejerskerne faciliterer faglige drøftelser, fx magtanvendelse og forebyggelse af forråelse. Mono- og tværfaglige møder er genoptaget, og tværfaglige eksterne samarbejdspartnere involveres ved behov, fx oplyser medarbejderne om et godt samarbejde med kommunens demenskonsulent, som deltager i indflytningen ved udvalgte borgere.</p>

	<p>Medarbejderne oplever i forskellig grad tilbuddet om kurser som dækkende, fx tilkendegiver en medarbejder ønske om MUS, som ikke har været afholdt.</p> <p>Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at plejecentret aktuelt har flere vakante stillinger og mange ufaglærte medarbejdere og eksterne vikarer, som kan udfordre kvaliteten i kerneydelsen.</p>
<p>Pårørendesamarbejde</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder og medarbejdere tilkendegiver, at der er et godt samarbejde med de pårørende. Medarbejdergruppen har på det seneste personalemøde drøftet, hvordan samarbejdet kan blive endnu bedre ved en åben og imødekommende tilgang.</p> <p>Leder har modtaget to bekymringshenvendelser og én klage, som leder har fulgt op med dialog og forventningsafstemning med de pårørende. Ifølge leder er samtlige henvendelser drøftet med relevante medarbejdere, og de er nu håndteret.</p> <p>De pårørende opleves på de forskellige afdelinger i varierende grad aktive og deltagende i hverdagslivet på plejecentret. De pårørende har mulighed for at købe måltider, hvilket medvirker og inviterer ind til deltagelse i afdelingernes fællesskab. Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan de forsøger at balancere hensynet til øvrige borgeres behov for ro og skærmning samtidig med, at nogle pårørende ønsker at være en aktiv del af måltiderne.</p> <p>Der er et etableret og velfungerende bruger/pårørenderåd, som fire gange årligt afholder møder sammen med ledelsen. Fokus er på inddragelse og fælles drøftelser af initiativer, og aktuelt drøftes bl.a. renovering af plejecentrets gårdhave.</p> <p>I forbindelse med indflytning af nye borgere redegør medarbejderne for en fast indflytningsprocedure, hvor borgers kontaktperson og centersygeplejersken afholder velkomst- og indflytningssamtale. Her drøftes praktiske forhold samt borgers livshistorie og vaner. Desuden planlægges opfølgning ved centersygeplejerskerne efter indflytning.</p>

## 2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne udfolder besøgsplanerne med detaljerede beskrivelser af borgernes behov for guidning og hjælp ifm. bad.
2. Tilsynet anbefaler, at borgernes kontaktperson opdaterer generelle oplysninger med beskrivelser af borgernes motivation, mestring, ressourcer, livshistorie etc.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet opmærksomhed på, at medarbejderne kender til og følger gældende GDPR-regler.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med aftenvagterne følger op på en konkret borgers oplevelse af lang ventetid på nødkald.



5. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at drøfte, hvordan borgernes individuelle behov for aktiviteter i højere grad kan tilgodeses.
6. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling.

## 2.5 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Hedensted Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
<b>SCORE: 5</b>	<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 borgere 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>
<b>SCORE: 4</b>	<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 borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
<b>SCORE: 3</b>	<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 borgerne</li> <li>• En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
<b>SCORE: 2</b>	<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 borgernes 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 borgerne</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****Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt**

- 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

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 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.