



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Pandrup Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
2022

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 den 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 plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Pandrup Plejecenter
Leder: Ditte Lorentzen
Antal boliger: 44, heraf 30 somatiske pladser, 12 midlertidige pladser og 2 akutpladser
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 30. januar 2023, kl. 08.15 - 13.30 - Gennemført som 2022 tilsyn.
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> • Leder • Tre borgere • Tre medarbejdere
Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske MHH

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder, som i juni måned 2022 blev fastansat efter en årrække som faglig koordinator og en forudgående periode som konstitueret leder. Ny faglig koordinator, som er social- og sundhedsassistent, er tiltrådt i oktober måned efter et halvt års konstituering.</p> <p>Et fremtrædende og vedvarende opmærksomhedspunkt er ifølge leder et målrettet arbejde med dokumentationen i omsorgssystemet Nexus. Som et led i opkvalificering af kompetencerne har leder netop ansat en virksomhedspraktikant, med undervisningserfaring inden for Nexus, med henblik på oplæring og understøttelse af medarbejdernes kompetencer i samarbejde med faglig koordinator.</p> <p>Medarbejdertrivslen har siden leders tiltrædelse ligeledes været et fokuspunkt, og leder har iværksat flere tiltag, bl.a. understøtter leder eller faglig koordinator den daglige planlægning og koordinering for at imødegå medarbejdernes oplevelse af travlhed, ligesom et struktureret introduktionsprogram for nye medarbejdere, med en uges følgevagter samt fastlagt undervisning inden for dokumentation og forflytning, er implementeret. Leder prioriterer et højt informationsniveau, og leder udsender ugentligt nyhedsbrev til alle medarbejdere. Medarbejderne anerkender, ifølge leder, de nye tiltag, og en nyligt gennemført trivselsmåling viser en overvejende god medarbejdertrivsel.</p> <p>Medarbejdersituationen beskrives af leder som overvejende stabil efter en periode, hvor der er sket udskiftninger i medarbejdergruppen, grundet flere medarbejders barsel samt enkelte opsigelser. Leder oplever ikke aktuelt rekrutteringsudfordringer, og alle opslåede stillinger er blevet besatte med faglærte medarbejdere. Leder oplyser om et år, der har været udfordrende, grundet et højt sygefravær, som til dels skyldtes COVID-19 smitte blandt medarbejderne samt to langtidssygemeldte medarbejdere, som aktuelt er på vej tilbage i arbejde. Der er ingen vakante stillinger, og sygefraværet er hen over året faldet betydeligt. Leder følger sygefraværet tæt med omsorgssamtaler efter kommunens retningslinjer, og faste afløsere dækker ind ved behov.</p> <p>Leder oplyser om en klage vedrørende en borgers bortkommet smykke. Sagen er håndteret og afsluttet.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger i relation til dokumentationspraksis samt udførelsen af kerneopgaven, borgernes hverdagsliv og medarbejdernes trivsel. Tilsynet bemærker, at enkelte anbefalinger vedrørende dokumentationspraksis fortsat gør sig gældende.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Pandrup 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 Pandrup Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og den nytiltrådte leder gennem et målrettet arbejde med faglig udvikling og kvalitetssikring af kerneydelsen medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser. Dog er det tilsynets vurdering, at der er et behov for en øget opmærksomhed hos ledelse og medarbejdere vedrørende anvendelse af faglige tilgange, bl.a. i relation til de fælles måltider.

Kerneydelsen leveres med en høj faglig og borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet vurderer, at det vil kræve en fortsat ledelsesmæssig opmærksomhed at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis, herunder systematisk opfølgning på de faglige indsatser.

Tilsynet har givet anledning til i alt seks anbefalinger vedrørende temaerne dokumentation, borgernes hverdagsliv samt kommunikation og samspil, og tilsynet vurderer, at manglerne vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at udbedre.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

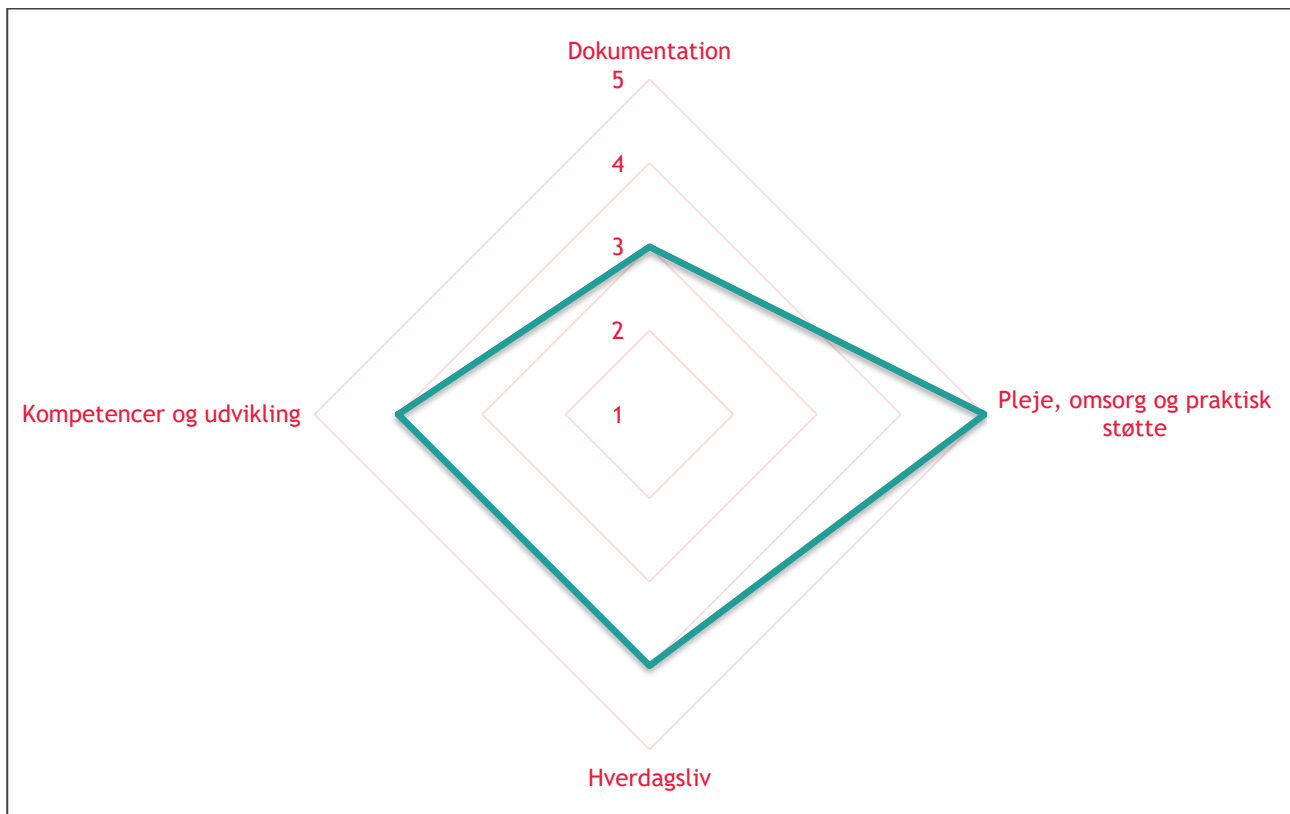
1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelse af borgernes behov for pleje og støtte for hele døgnet, herunder den pædagogiske tilgang i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne udfylder og ajourfører generelle oplysninger hos samtlige borgere.
3. Tilsynet anbefaler, at sygeplejerskerne i samarbejde med social- og sundhedsassistenter og øvrige medarbejderne løbende opdaterer helbredstilstande samt dertil knyttede handlingsanvisninger, så de afspejler borgernes aktuelle helbredssituation, og at de understøtter de faglige indsatser.

4. Tilsynet anbefaler ledelsen et øget fokus på, at sygeplejersker og medarbejdere dokumenterer opfølgning på faglige indsatser samt sikrer, at observationsnotater konsekvent relateres til relevante tilstande.
5. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere en drøftelse og øget opmærksomhed på at sikre rammerne for afvikling af måltiderne, så samtlige borgeres behov imødekommes.
6. Tilsynet anbefaler leder en øget opmærksomhed på, at samtlige medarbejdere anvender en professionel, anerkendende og respektfuld tilgang i samspillet med borgerne.

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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Faglig koordinator er sammen med to øvrige medarbejdere ressourcepersoner i dokumentationen, og de understøtter dokumentationspraksis med løbende sparring, sidemandsoplæring samt opfølgning på interne audits.</p> <p>Medarbejderne oplyser at arbejde med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab, så den understøtter kvaliteten i den daglige praksis. Medarbejderne oplyser om en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor kontaktpersoner er ansvarlige for, at døgnrytmeplaner og funktionsevnetilstande afspejler borgernes aktuelle behov for pleje og praktisk hjælp.</p> <p>Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med faglig koordinator.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende.</p> <p>Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner delvist beskrevet handlingsvejledende. Ved samtlige borgere mangler der beskrivelse af hjælpen til bad samt hjælpen ved toiletbesøg hos to borgere. Pædagogisk tilgang ses beskrevet hos to borgere, men den savnes hos en tredje borger med kognitive udfordringer.</p> <p>Helbredsoplysninger foreligger i alle tilfælde, og generelle oplysninger er fyldestgørende beskrevet hos to borgere, mens udfoldelse af motivation, ressourcer og vaner savnes i et tredje tilfælde. Hos samtlige borgere er funktionsevnetilstande udfyldte og opdaterede, fraset enkelte mangler. Helbredstilstande er vurderede og delvist ajourførte. Hos alle tre borgere mangler der dokumentation for opfølgning på faglige indsatser, herunder ernæringsindsats hos en borger med et betydeligt væggtab og opfølgning på kognitive problematikker hos to borgere. Observationsnotater er i flere tilfælde ikke relaterede til relevante tilstande, hvilket vanskeliggør opfølgning på faglige indsatser, og det påvirker det samlede overblik.</p> <p>Handlingsanvisninger mangler i flere tilfælde opdatering i relation til konkret faglig indsats, fx vedrørende medicinbehandling hos en borger. Faglig koordinator og medarbejdere oplyser i den forbindelse om kommunens nye retningslinje, hvor handlingsanvisninger ikke længere skal oprettes, hvis der i udførelsen ikke afviges fra procedure, beskrevet i VAR-portalens.</p> <p>I alle tilfælde ses der udfyldt habitualsekema samt relevant vurdering efter triage.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager relevante ydelser, som svarer til deres behov, og borgerne udtrykker stor tilfredshed med den pleje og omsorg, de modtager. En borger fremhæver, at medarbejderne altid kommer med det samme ved nødkald, og at de gerne tager sig tid til en lille snak, hvilket opleves trygt. En anden borger oplyser, at hjælpen overvejende ydes af kendte medarbejdere, og at afløsere, når de indimellem yder borgeren hjælp, er bekendte med opgaverne.</p> <p>Plejecentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg gennem kontaktpersonsordning og fælles indmøde om morgenen, hvor leder eller faglig koordinator sammen med medarbejderne foretager en overordnet planlægning af dagen.</p>

	<p>Herefter gennemgås det seneste døgn observationsnotater og opgaver fordeles med udgangspunkt i kompetencer og borgerkendskab i afdelingerne. Leder og medarbejdere oplyser om nyligt genindførte gangmøder, hvor medarbejdere med deltagelse af leder og faglig koordinator drøfter samarbejdsrelaterede emner samt aktuelle borgerrelaterede problematikker. Medarbejderne redegør for det tværfaglige samarbejde, hvor plejecenterets ergoterapeut inddrages i helhedsplejen, hvor der er træningsaspekt eller behov for at se på hjælpemidler. Centerets sygeplejersker indgår i helhedsplejen og centersygeplejersken inddrages ved komplekse borgerforløb. Triagemøder afvikles dagligt i afdelingen med de midlertidige pladser og to gange ugentligt på de faste pladser med deltagelse af alle medarbejdere samt sygeplejerske eller faglig koordinator.</p> <p>Den helhedsorienterede og tværfaglige indsats sikres gennem samarbejdet med bl.a. centersygeplejerske og kommunens terapeuter, ligesom demenskoordinator inddrages ved behov. Medarbejderne oplever desuden et godt samarbejde med borgernes praktiserende læger.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte, og medarbejderne redegør for, hvordan den rehabiliterende tilgang indtænkes i den daglige pleje, fx ved anvendelse af verbal guidning og motivation, så borgerne vedligeholder deres funktioner. Medarbejderne redegør for forebyggende og sundhedsfremmende tiltag, som fx forebyggelse af tryksår ved immobile borgere samt motivation og opfordring til bevægelse i hverdagen.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og der ses overalt på plejecenteret en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard, som ligeledes gælder hjælpemidler. Tilsynet bemærker, at medarbejderne fagligt kan redegøre for igangsatte faglige indsatser samt opfølgninger hos borgerne.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og en borger udtrykker stor tilfredshed med udbuddet af aktiviteter, borger fremhæver positivt busture, hvor dagens destination vælges ud fra deltagernes ønske. En anden borger, som ikke bryder sig om socialt samvær i større grupper, nyder godt af samtaler med andre borgere og medarbejdere. En tredje borger udtrykker utilfredshed med flere områder, hvilket er drøftet med leder, som redegør for løbende opmærksomhed på borgerens ve og vel samt iværksatte tiltag.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne sikres et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv i forhold til pleje og omsorg, døgnrytme og aktiviteter. Plejecenterets aktivitetsmedarbejder har et tæt samarbejde med de frivillige, organiseret i "Vennekredsen", omkring aktiviteter, såsom sangarrangementer og stolegymnastik, ligesom en gruppe frivillige er gå-venner. Klippekorstydelser udmøntes af aktivitetsmedarbejderen og medarbejdere i en-til-en tid efter borgernes egne ønsker, som oftest omfatter stunder med plads til nærvær eller gåture.</p> <p>Borgerne udtrykker overvejende tilfredshed med madens kvalitet og måltiderne, som overvejende opleves som hyggelige. En borger nyder fx de gode samtaler og sang ved bordet. To borgere beskriver dog episoder, hvor andre borgere indimellem optræder højt talende og konfliktskabende, hvilket udfordrer den gode stemning ved måltiderne, og en borger tilkendegiver at trække sig fra de fælles måltider af den grund. Borgerudsagnene er formidlet til leder.</p> <p>Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne, og de er beviste om egen rolle som måltidsvært i form af samtale, sang og understøttelse af sociale relationer mellem borgerne. Medarbejderne redegør for faglige observationer under måltidet, herunder spisemønster og behov for særligt bestik, ligesom medarbejderne anvender spejling og afledning som redskab hos kognitivt svækkede borgere.</p>

	Tilsynet observerer en kort stund et arrangement i mandeklubben, hvor borgerne sammen med frivillige hygger sig med snak og brætspil.
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at der er de rette og nødvendige kompetencer til stede døgnet rundt. Leder beskriver en stadig større kompleksitet i borgerforløbene, især på de midlertidige pladser, hvorfor der nyligt er ansat to sygeplejersker til understøttelse af fagligheden, ligesom en ergoterapeut bidrager til den daglige rehabiliterende indsats samt varetager forflytningsundervisning.</p> <p>Medarbejdergruppen består af social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, to sygeplejersker, en ergoterapeut, serviceassistenter og medarbejdere i fleksjob. Fire ufaglærte medarbejdere er aktuelt ansat, som erstatning for medarbejdere på uddannelse.</p> <p>Leder arbejder målrettet med medarbejdernes kompetenceudvikling. Dog erkender leder, at hun i de seneste måneder primært har haft fokus på at lande i den nye rolle, hvorfor leder ser frem til den fortsatte faglige udvikling med implementering af beboerkonferencer senere på året. Leder har afholdt GRUS-samtaler, og de oplyser om et kommende kursusforløb vedrørende håndtering af borgeres udadreagerende adfærd, hvor flere medarbejdere skal deltage.</p> <p>Medarbejderne føler sig godt rustede til at varetage deres opgaver, og de bruger kolleger til vidensdeling og sparring, ligesom sygeplejerskerne fremhæves som gode sparringspartnere i kraft af deres kendskab til både borgere og medarbejdere. Medarbejderne oplyser, at sygeplejerskerne varetager medarbejdernes oplæring i forbindelse med uddelegering af sundhedsfaglige opgaver. Herudover anvendes VAR-portalene ofte som opslagsværk, og en medarbejder fortæller, at hun for nylig har fremsøgt viden om en konkret procedure.</p> <p>Medarbejderne oplyser om generel god trivsel, og de tilkendegiver, at et lavere sygefravær kan mærkes i hverdagen, som opleves generelt mindre travl end tidligere.</p> <p>Det tillægges betydning for den samlede vurdering, at plejecenteret aktuelt benytter sig af en stor andel ufaglærte, herunder medarbejdere med uddannelseskontrakt og timeafløser, som samlet set kan påvirke fagligheden og kvaliteten i kerneydelsen.</p>
<p>Tema 5: Fokusområde Kommunikation og samspil</p>	<p>Borgerne oplever en god omgangstone på plejecenteret, og en borger tilkendegiver, at medarbejderne i tilrettelæggelsen af hjælpen respekterer borgerens måde at gøre det på, og to borgere oplever omsorg og opbakning fra medarbejderne, hvis humøret en dag ikke er så godt.</p> <p>Leder er opmærksom på at sætte faglig retning for medarbejdernes kommunikation og samspil med borgerne, herunder opmærksomhed på, at borgeres personlige forhold ikke omtales af medarbejderne i fælles rum. Derudover ønsker leder at fremme en kultur, hvor uhensigtsmæssig kommunikation kan italesættes mellem kolleger.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med at sikre en anerkendende kommunikation og et samspil, tilpasset den enkelte borger, bl.a. gennem faglige drøftelser på gangmøder og vidensdeling mellem kolleger i hverdagen. Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan individuelt tilpasset kommunikation anvendes over for borgerne med afsæt i borgernes egne vaner, jargon og livshistorie. Endvidere reflekterer medarbejderne over brugen af humor som noget person- og situationsbestemt.</p> <p>En medarbejder, tilknyttet de midlertidige pladser, beskriver, hvordan træning og rehabilitering prioriteres højt på de midlertidige pladser, og medarbejderen tilkendegiver i den forbindelse, at for at understøtte borgernes genoptræning</p>

	<p>kan det opleves nødvendigt at udfordre borgernes selvbestemmelse ift. gangtræning, og hvor måltiderne indtages. Udsagnet er drøftet med medarbejderen og leder, som vil følge op.</p> <p>Tilsynet observerer overalt en respektfuld og anerkendende kommunikation i samspillet mellem medarbejdere og borgere.</p>
--	---

2.5 VURDERING

I tilsynene i Jammerbugt Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere • Alle elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er mange mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er omfattende mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne

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.