



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Saltum Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
Januar 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 de 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: Saltum Plejecenter, Nolsvej 10, 9493 Saltum
Leder: Lisbeth Vinding Madsen
Antal boliger: 22
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 26. januar 2022, kl. 12.30 - 16.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Tre borgere• Tre medarbejdere heraf en faglig koordinator
Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Stine Nielsen, sygeplejerske Manager Helle C. Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder tiltrådte sin stilling for 14 måneder siden, og en måned efter, at plejecentret var overgået fra privat til kommunalt regi. Leder oplyser derfor om en større omstillingsperiode, særligt i forbindelse med ændrede arbejdsgange og tilvænning til de kommunale systemer. Leder har i sin opstart prioriteret borger-, pårørende- og medarbejderkendskab, og leder føler sig taget godt imod. Leder tilkendegiver samtidigt, at de organisatoriske ændringer, sammen med COVID-19 perioden, har været svære at vænne sig til for nogle medarbejdere. Ifølge leder fylder den daglige drift, herunder vagtplanlægning, fortsat meget i hverdagen.</p> <p>Det toneangivende ledelsesmæssige fokus handler både om at udvikle medarbejdernes faglighed i relation til kerneydelsen og om at understøtte borgerne i at opleve et meningsfuldt hverdagsliv. Det foregår bl.a. ved, at leder dagligt sætter retning, er nysgerrig på praksis samt via tæt og løbende sparring med faglig koordinator og medarbejderne. Endvidere har leder iværksat et vækstkultur-forløb i samarbejde med Affektum, bl.a. med fokus på medarbejdernes kommunikation.</p> <p>Medarbejdersituationen er overvejende stabil, men præget af enkelte medarbejderudskiftninger og hjemsendelser, grundet COVID-smitte, eller som nærkontakt. Der er aktuelt ingen vakante stillinger, men leder bemærker de stigende rekrutteringsudfordringer af social- og sundhedsassistenter. Leder oplyser om mange langtidssyge medarbejdere, hvoraf flere atter er tilbage, og en medarbejder er i et opsigelsesforløb.</p> <p>Sygefraværet beskrives aktuelt som højt, men det følges tæt af leder. I den forbindelse anerkender leder sine yderst hjælpsomme medarbejdere, som sammen med faste afløsere påtager sig ekstra vagter.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Der er ifølge leder arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationspraksis, bl.a. har medarbejderne modtaget undervisning af kommunens nyansatte dokumentationssygeplejerske, ligesom superbruger i Nexus dagligt understøtter sine kolleger med sparring og sidemandsoplæring.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Saltum Plejecenter. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Tilsynet vurderer overordnet, at Saltum Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og leder medvirker til tryghed og trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem leders og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges i samarbejde med og på borgernes præmisser.

Kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet, og medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for, hvordan de i daglig praksis arbejder med et rehabiliterende og aktiverende sigte.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

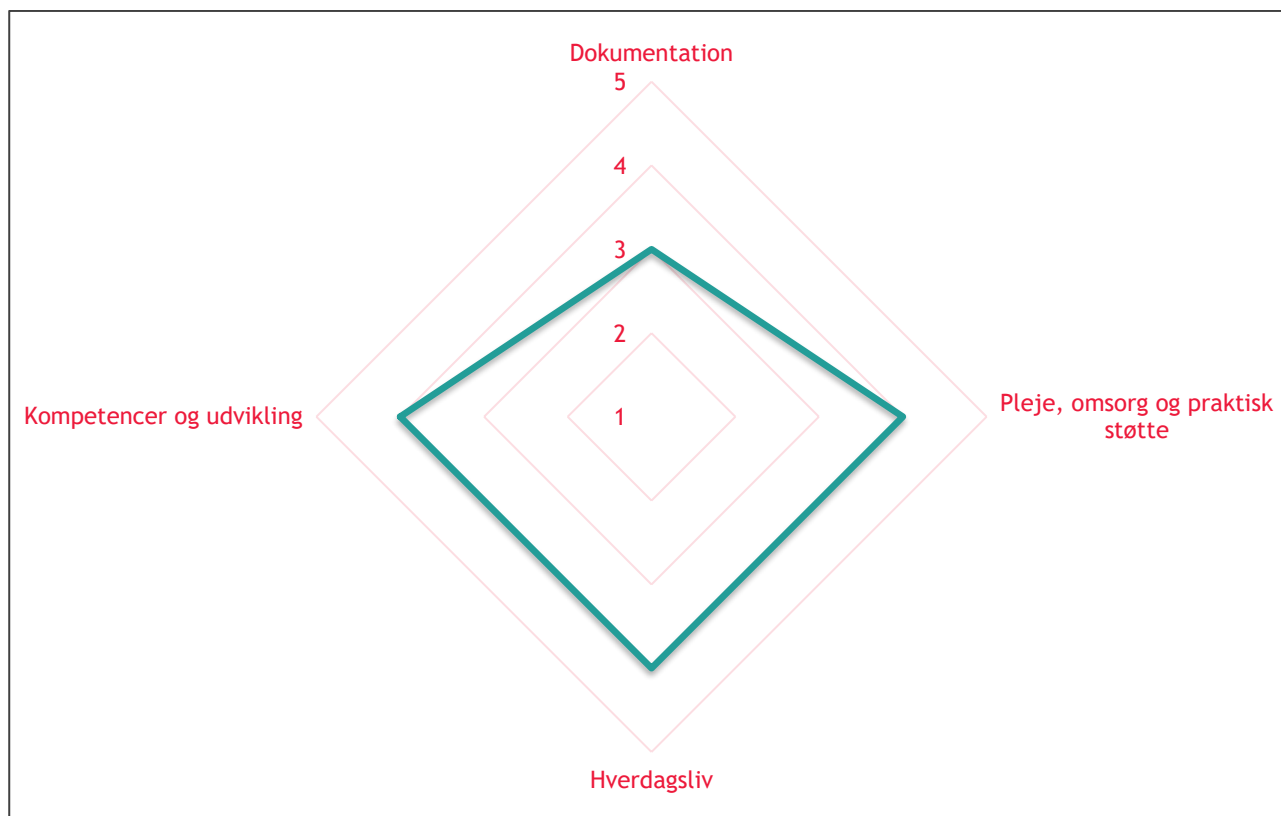
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at borgernes døgnrytmeplaner opdateres, svarende til deres aktuelle plejebehov døgnet rundt, og i relevante tilfælde udfoldes med medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange.
2. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere en øget opmærksomhed på, at personhenførbare oplysninger konsekvent skærmes for uvedkommende.
3. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at plejen til borgerne konsekvent tilrettelægges med udgangspunkt i deres ønsker og vaner.
4. Tilsynet anbefaler leder at følge op på et konkret borgerudsagn vedrørende ønske om mere aftenaktivitet.
5. Tilsynet anbefaler leder et vedvarende fokus på at øge den generelle medarbejdertrivsel, herunder at understøtte medarbejderne i en tid med mange forandringer.

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
Tema 1: Dokumentation Score: 3	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er ifølge medarbejderne en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor kontaktpersonerne bl.a. har ansvaret for en opdateret døgnrytmeplan. Der er endvidere indkøbt flere iPads for at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis.</p> <p>Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med faglig koordinator.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende.</p>

	<p>Tilstande og generelle oplysninger ses velbeskrevne, og de er overvejende ajourført. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner generelt beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer, dog savnes der hos flere borgere beskrivelse af medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange. Hos en borger mangler desuden udfoldelse af behovet for hjælp til bad, mens indsatsen hos en anden borger i aftentimerne er sparsomt udfyldt i forhold til borgers plejebæhov.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Tilsynet observerer to steder personhenførbare oplysninger hængende til frit udsyn på fællesarealet.</p>
<p>Tema 2: 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 oplever at modtage relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne er meget tilfredse med de ydelser, de modtager, og de er trygge ved måden, hjælpen udføres på. En borger med behov for struktur og klare aftaler oplever dog, at hjælpen kan være personafhængig, og borgeren føler, at enkelte erfarne medarbejdere glemmer borgerens selvbestemmelse i plejen.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg via koordinerede morgenmøder og løbende sparring. Faglig koordinator fordeler dagligt borgeropgaverne med fokus på helhedspleje og ud fra kompetencer og relationer. Faglig koordinator, som er sygeplejerske, har desuden ansvaret for at understøtte sine kollegaer løbende, og er tovholder på triageringsmøderne, som afvikles tre gange ugentligt. På triage sker gennemgang af borgerne, som er triageret røde eller gule, ligesom samtlige borgere som minimum drøftes en gang månedligt. Ved ændringer i borgernes tilstand inddrages social- og sundhedsassistenter, ergoterapeut eller plejecentrets centersygeplejersker, som vurderer næste tiltag. Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med hjemmesygeplejerskerne, som aflægger plejecentret flere ugentlige besøg, og med plejecenterlæge, som kommer hver 14. dag.</p> <p>Der er for nylig ansat en ergoterapeut, som også er uddannet social- og sundhedsassistent, og medarbejderne arbejder med at inddrage den konkrete medarbejders terapeutiske viden, fx ved vurderinger eller ved genoptræning af borgere.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, fx via ADL og forflytning. Der er ligeledes et relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. i forbindelse med at motivere borgerne til motion.</p> <p>Tilsynet bemærker, at borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i boliger, som ligeledes gælder borgernes hjælpemidler.</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 varieret og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne vurderer, at der er en god omgangstone på plejecentret, og at medarbejdernes adfærd er respektfuld og imødekommende. En borger oplyser, at borger er vældig tilpas og tilfreds med sit virke og repræsentantskab i bruger-/pårørenderådet. En anden borger giver udtryk for at savne sangaftener, som tidligere blev arrangeret.</p> <p>Leder og medarbejderne redegør for, hvordan borgerne sikres et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, både i forhold til pleje og omsorg, døgnrytme og aktiviteter.</p>

	<p>Medarbejderne oplyser, at der i den aktuelle borgergruppe en del kognitivt fri-ske borgere, som i høj grad kan italesætte deres ønsker og interesser.</p> <p>Leder og medarbejderne bemærker, at hverdagslivet har været presset under COVID-19 restriktionerne, bl.a. i forhold til fællesarrangementer, og at de frivillige og pårørende periodevis har haft begrænset adgang til plejecentret. Ergoterapeuten og det øvrige personale er sammen med de frivillige "venner" tovholder på aktivitetstilbud, og der tilbydes varierede aktiviteter, bl.a. fastlagte ugentlige busture, spil, og filmhygge, ligesom nærvær med borgerne prioriteres.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de lægger vægt på en omgangstone præget af imødekommenhed og respekt for borgernes personlige livsstil og sproglige jargon.</p> <p>Borgerne er overvejende tilfredse med maden og med måltiderne. En borger oplyser om en mindre utilfredshed med madens smag og variation. Leder oplyser efterfølgende, at menu og mad det sidste år er drøftet med borgere og bruger-/pårørenderådet, og at der i et vist omfang er sket ønskede justeringer og forbedringstiltag fra madleverandøren.</p> <p>Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne i form af deres deltagelse, hvor de sørger for hyggelig stemning og understøtter borgernes behov for hjælp. Medarbejderne oplyser om faste tidspunkter for måltiderne og faste pladser ved bordet, foranlediget af borgernes ønsker. Medarbejderne ser frem til, at restriktioner vedrørende servering af mad til borgerne lempes, idet den tidligere fadservering motiverede borgerne til at være mere aktive, anvende deres ressourcer og være hjælpsomme over for hinanden. Endelig beskriver medarbejderne, hvordan de under måltiderne er opmærksomme på borgernes ernæringsmæssige status, fx appetit eller synkebesvær, og de følger op med relevante samarbejdspartnere ved behov herfor.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder og medarbejderne vurderer, at der er de rette og nødvendige kompetencer til stede døgnet rundt. Leder arbejder målrettet på at styrke fagligheden, og har foruden faglig koordinator en sygeplejerske og en ergoterapeut ansat i helhedsplejen.</p> <p>Leder sikrer kompetenceudvikling af medarbejderne, bl.a. via de faglige møde-fora og undervisning, og leder tilstræber kontakt og dialog med alle vagttag i løbet af ugen. Ved sin opstart havde leder en uformel samtale med samtlige medarbejdere, som nu følges op med MUS. Leder oplever, at den generelle medarbejdertrivsel er opadgående efter en urolig periode.</p> <p>Medarbejderne føler sig godt rustet til at varetage de opgaver, de stilles over for, og de tilbydes løbende kompetenceudvikling, fx via VAR, uddannelse, og kommende e-learning kurser. En medarbejder oplever positivt, at der er flere faglige ressourcepersoner samt gode muligheder for at trække på kommunale spidskompetencer i relation til komplekse borgerindsatser.</p> <p>Plejecentrets skifte til kommunalt plejecenter, COVID-19 perioden, ny leder og nye kollegaer har ifølge medarbejderne krævet tilvænning, bl.a. i relation til at arbejde ud fra andre retningslinjer og efter ny ledelsesmæssig retning. Leders kurs for at arbejde med systematik og ud fra en fælles struktur bemærkes som meget positivt af medarbejderne, ligesom de oplever tryk ved leders tydelighed og retning.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at nyansatte introduceres til opgaverne via følgedage, mens leder oplyser, at den fremtidige introduktion til sommerferieafløser skal udvikles.</p>

<p>Tema 5: Fokusområde Pårørendesamar- bejde</p> <p>Skal ikke scores</p>	<p>Leder og medarbejdere redegør for et velfungerende pårørendesamarbejde i daglig praksis. Leder vægter, at medarbejdernes tilgang til de pårørende skal afspejle imødekommenhed, og at pårørende skal føle sig velkomne og inddrages i det omfang, det er muligt - og med øje for borgernes selvbestemmelsesret.</p> <p>Leder og medarbejderne oplever stor variation i samarbejdet, bl.a. i forhold til ønske for kontakt og aftaler med plejecentret. Borgere og pårørende inviteres til en indflytningssamtale, hvor leder deltager sammen med en medarbejder. Her indhentes viden om borgers levede liv samt ønsker og behov i hverdagen, ligesom der sker en forventningsafstemning mellem borger, pårørende og plejecentret.</p> <p>Leder oplyser om en enkelt bekymringshenvendelse fra en pårørende, hvor pårørende efterfølgende blev inviteret til møde, og hvor der blev fundet og aftalt en fremtidig løsning.</p> <p>Derudover oplyser leder, at plejecentret har et bruger-/pårørenderåd, som inddrages i relevante fælles emner og drøftelser. Rådet har flere borger- og pårørenderepræsentanter, og de mødes ca. fire gange årligt. Leder oplyser, at der er planlagt nyvalg i indeværende år.</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.