



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Kaas Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
December 2023



Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt 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 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: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Helle Charlotte Nielsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 00 92

Mail: henie@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Kaas Plejecenter, Gammelgaardsvej 44, Kaas, 9490 Pandrup

Leder: Charlotte Malmlose

Antal boliger: 22 boliger for borgere med demens

Dato for tilsynsbesøg: Den 4. december 2023, kl. 08.30 - 13.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre medarbejdere
- En borger
- En pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Senior Manager Helle C. Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med leder, som oplyser om et velfungerende plejecenter samt en engageret medarbejdergruppe, der brænder for målgruppen. Af faktuelle forhold nævner leder, at centret pt. har to ledige boliger, og at der på tilsynsdagen er en sygemelding. Bemandingen på tilsynsdagen består af tre faste medarbejdere, tre faste afløsere samt en elev.

Leder, som er tiltrådt for omtrent et års tid siden, har sammen med medarbejderne arbejdet med flere prøvehandlinger det seneste år. En prøvehandling har været rettet mod at styrke medarbejder- og borgertrivlsen ved at indføre overlap mellem vagtlagene mhp. at skabe øget forståelse for vagtlagenes forskellige opgaver, at styrke samarbejdet samt at minimere borgernes oplevelse af medarbejderskift. Leder beskriver flere justeringer og en positiv effekt, herunder et øget samarbejde i gruppen. En anden prøvehandling har omhandlet den daglige struktur og arbejdsgange, og den har medvirket til, at en social- og sundhedsassistent dagligt udpeges som "stjerneperson", og er tovholder på assistent-opgaver og opfølgning, herunder lægekontakt den pågældende dag. Plejecentret har derudover deltaget i et projekt i samarbejde med Sundhedsstyrelsen, omhandlende implementering af borgerkonferencer, hvor seks medarbejdere er oplært i rollen som facilitator. Forløbet med Styrelsen afsluttes i december, og i perioden er der afviklet fem borgerkonferencer. Leder planlægger fortsættelse af borgerkonferencerne i 2024. Af udfordringer nævner leder, at rekruttering af rette og kvalificerede medarbejdere, særligt social- og sundhedsassistenter, stadig opleves svært, selv om leder modtager mange ansøgninger både ved opslag samt uopfordrede.

Medarbejdersituationen er, ifølge leder, overvejende stabil med få udskiftninger i medarbejdergruppen i leders tid. Aktuelt er en aftenvagtsstilling vakant, som leder ønsker besat med en social- og sundhedsassistent. Leder oplyser, at det samlede sygefraværet ligger på et middel niveau, og leder tilskriver det flere tidligere langtidssygemeldinger, som fortsat influerer på den samlede statistik. Aktuelt er plejecentret ramt af årstidsrelaterede virusinfektioner i medarbejdergruppen. Dog bemærker leder, at eksterne vikarer kun benyttes i sjældne og strengt nødvendige tilfælde, idet fravær dækkes med eget afløserkorps.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser om opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, og leder udtrykker, at opkvalificering og opfølgning på dokumentationsområdet er et vedvarende fokusområde. Alle medarbejdere har fx fået egen iPad, og faglig koordinator, som er tiltrådt i august, understøtter med løbende sparring ift. dokumentationsområdet.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Kaas 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 Kaas Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgere med demenslidelser eller demenslignede adfærd. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, herunder tilbud af individuelle såvel som fælles aktiviteter. Kerneydelsen leveres med en god borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet har afdækket enkelte mangler i dokumentationen samt mangler i relation til medarbejderkompetencer samt vedrørende årstemaet "Kommunikation og samspil", og tilsynet vurderer et behov for ledelsesmæssig opfølgning og indsatser ift. manglerne.

Tilsynet har i alt givet anledning til seks anbefalinger inden for temaerne dokumentation, medarbejderkompetencer og udvikling samt årstemaet.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.2.2 Anbefalinger

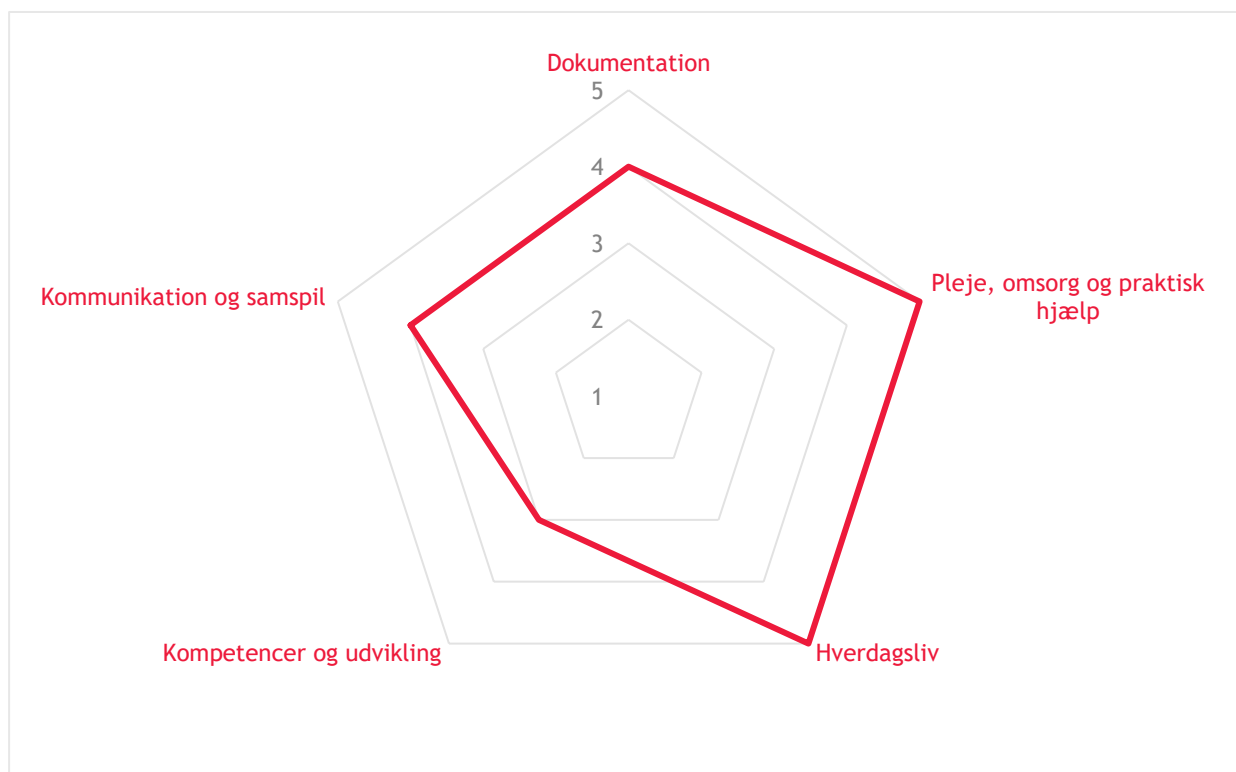
1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplaner med beskrivelser af borgernes aktuelle plejebestand.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne en øget opmærksomhed på at sikre, at observationsnotater relateres til relevant tilstand.
3. Tilsynet anbefaler leder at afdække medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling, herunder at følge op på ønsket om supervision.
4. Tilsynet anbefaler, at leder følger op på medarbejderudsagn og efterspørgsel af redskaber i relation til et aktuelt komplekst borgerforløb.
5. Tilsynet anbefaler leder en øget opmærksomhed på at understøtte koordinering og planlægning i samarbejde med de faste medarbejdere i en tid med jævnligt brug af ufaglærte medarbejdere.

6. Tilsynet anbefaler, at leder sammen med medarbejdere drøfter rammer og forbedringstiltag, som understøtter, at medarbejderne indbyrdes i personalegruppen udviser en opbyggende adfærd i det kollegiale samspil i hverdagen.

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

2.4.1 Dokumentation

Score: 4

Vurdering:

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

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og de oplyser, at kontaktpersoner er tovholdere ift. at sikre en opdateret borgerjournal. Den socialfaglige dokumentation fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, og medarbejderne inddrager hinanden eller teamkoordinator ved behov for sparring. Den socialfaglige dokumentation for tre borgere er gennemgået sammen med husets teamkoordinator.

Den socialfaglige dokumentation fremstår, fraset enkelte mangler, opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der hos to borgere beskrivelse af hhv. en kateterpleje samt beskrivelse af hjælpen ved bad. Generelle oplysninger er ajourførte, jf. kommunens retningslinjer, og funktionsevnetilstande foreligger oprettede og opdaterede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau. Tilsynet bemærker relevante observationsnotater, hvor enkelte notater hos to borgere ikke er relaterede til relevant tilstand. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med hjælpen og måden, som medarbejderne støtter dem på i hverdagen. En pårørende supplerer og tilkendegiver tryghed og tilfredshed med plejen af sin kære og kvaliteten deraf.

Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg ved morgenmøder, kontaktpersonordning og via et længerevarende overlap imellem hvert vagtlag i afdelingerne. Ifølge medarbejderne bidrager morgenmøderne til et overblik over alle tre afdelinger, og der redegøres for et generelt indgående borgerkendskab, grundet centrets mindre størrelse. Medarbejderne redegør desuden for, at implementeringen af "stjernefunktionen" hos assistenterne har bidraget til mere stabil medarbejdertilstedeværelse. Fordeling af opgaver sker med afsæt i kompleksiteten, og medarbejderne oplyser om stor fleksibilitet i opgaveløsningen, idet plejen foregår på borgernes præmisser og med afsæt i borgernes dagsform. Medarbejderne anvender pædagogiske tilgange, som fx scenskift, og de arbejder med demensfaglige metoder og begreber, såsom Tom Kitwoods "Blomst", Trivselskarret og Isbjerget, som inddrages i daglige drøftelser eller ved afvikling af borgerkonferencer.

I hver vagt evalueres borgere, som er triagerede gule eller røde, af en faglært medarbejder i afdelingen, og to gange ugentlig afholdes fælles triage-møde. I den forbindelse nævner medarbejderne, at centersygeplejersken pt. ikke deltager hver uge. Udsagn er videreformidlet til leder, som vil følge op. Medarbejderne oplyser samtidigt, at centersygeplejersken ofte benyttes til faglig sparring, og er let tilgængelig telefonisk.

Den helhedsorienterede indsats sikres via et tværfagligt samarbejde med relevante samarbejdspartnere, såsom demenskoordinator, gerontopsykiatrien, herunder mobilteam, samt omsorgstandplejen. Derudover har plejecentret nyligt opstartet digital stuegang med Regionsklinikken som et alternativ til en plejecenterlæge, for borgere, der er tilknyttede klinikken.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, hvor medarbejderne redegør for, at borgerne motiveres eller guides til at anvende egne ressourcer i plejen, fx ved barbering, frisering eller ifm. påklædning. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i form af at sikre borgerne rette hjælpemidler, forebygge tryksår ved individuel tilpasset lejring, og generelt at gribe nuet til at støtte borgernes fysiske og mentale trivsel.

Tilsynet observerer, at borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard, som ligeledes gælder borgernes hjælpemidler.

2.4.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne udtrykker, at de oplever at leve et individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og at de finder udbuddet af aktiviteter tilfredsstillende. Borgerne deltager i fællesaktiviteter, såsom busture, fællessang og kaffehygge, men en borger læser også meget, mens en anden borger er glad for at strikke. Borgerne oplyser, at de har en god og tryk hverdag.

Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne sikres et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, som tager udgangspunkt i borgernes dagsform, interesser og livshistorie. Medarbejderne har ligeledes fokus på hverdagsrehabilitering, og flere borgere hjælper med at lægge vasketøj sammen, støvsuge, eller hjælper med at tømme opvaskemaskinen. Medarbejdere og frivillige fra vennekredsen tilbyder og arrangerer fællesaktiviteter, såsom erindringsdans, hyggeklub, gudstjeneste samt gå- og busture. Medarbejderne har ligeledes fokus på at tilbyde nærvær og en-til-en tid til borgere, der ikke profiterer af for meget stimuli, og en aktivitet kan bl.a. udmønte sig i at kigge i ugeblade, lytte til musik eller lægge puslespil.

Borgerne udtrykker, at maden er velsmagende, og de fortæller, at de indtager maden i egen bolig eller i fællesskabet efter eget ønske.

Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne, hvor den varme mad serveres om aftenen. Medarbejderne er bevidste om egne roller og ansvar i forhold til måltiderne, og de sidder sammen med borgerne til måltiderne, hvor de bl.a. understøtter den gode stemning og hjælper eller guider borgere med behov herfor. Derudover observeres der afvigelser i borgernes ernæringsmæssige indtag eller ændringer, som fx nedsat appetit eller fejlsynkning. Maden anrettes på fade, og medarbejderne serverer maden for borgerne, bl.a. ud fra et hygiejneperspektiv.

Tilsynet observerer, at borgere og medarbejdere sidder sammen ved dagens frokost på de tre afdelinger. Nogle borgere guides og hjælpes med indtag, og der foregår løbende dialoger borgere og medarbejdere imellem.

2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.

Leder vurderer, at medarbejderne har faglige kompetencer ift. målgruppen, og flere medarbejdere er erfarne inden for området og har gennemført demenskursus. Samtidig udtrykker leder planer om, at medarbejdere i 2024 skal modtage yderligere "brush-up" inden for demensområdet. Medarbejdergruppen tæller social- og sundhedsassistenter og -hjælpere samt to ufaglærte medarbejdere, som pt. vikarierer for medarbejdere, der er ved at uddanne sig, og to nye kollegaer er tiltrådt i december. Et afløserkorps på ca. 10 medarbejdere er tilknyttede, hvoraf to er faglærte. Leder tilkendegiver, at en ufaglært medarbejder godt kan arbejde alene på en afdeling i aftentimerne. Leder sikrer kompetenceudvikling af medarbejderne i form af løbende faglig sparring med relevante samarbejdspartnere samt oplæring i opgaveoverdragede opgaver med afsæt i kommunens ramme. Leder reflekterer over, at de faglige mødefora ligeledes understøtter refleksion og læring, og at de mange prøvehandlinger i årets løb også har medvirket til løbende faglig og personlig udvikling. Af kursustilbud nævner leder, at flere medarbejdere har deltaget på medicin- og forflytningskursus, og at 10 medarbejdere i foråret deltog på et kursus vedrørende udadreagerende adfærd hos borgere med demens. Projektet, som har rettet sig mod indføring i borgerkonferencer, har ligeledes

omhandlet undervisning i demensfaglige og teoretiske metoder. Leder oplyser, at introduktion af nyansatte foregår efter introduktionsmateriale og med følgedage, hvor alle medarbejdere i oplæringsperioden har introduktionsdage i dagvagter mhp. at opnå kendskab til borgerne i vågne timer. Leder oplever, at medarbejdertrivlsen overvejende er god, og at afdelingerne er gode til at samarbejde med hinanden.

Medarbejderne føler sig generelt godt rustede til at varetage de opgaver, de stilles over for, og de oplyser om løbende kompetenceudvikling via den faglige sparring i dagligdagen samt på triage-møderne. Borgerkonferencerne har, ifølge medarbejderne, bidraget til meget læring, og medarbejderne bifalder fortsættelsen af konferencerne. Medarbejderne oplæres i nye opgaver af hhv. centersygeplejersken eller en social- og sundhedsassistent, alt efter faggruppe. Kurser tilbydes, og flere medarbejdere nævner deltagelse på forflytningskursus og e-learning. VAR-portalen og Promedicin anvendes ligeledes som opslagsværk ved tvivl. Dog beskriver medarbejderne et komplekst borgerforløb, hvor medarbejderne efterspørger redskaber, idet sparringen og vejledningen fra mobilteamet og demenskoordinator ikke er enslydende. Flere medarbejdere ytrer derudover et generelt ønske om supervision, grundet den stigende kompleksitet hos målgruppen. Flere medarbejdere kan føle sig utilstrækkelige og kan savne færdigheder til at kunne mestre forskellige situationer, og de er vidende om andre kollegaers utryghed. En enkelt medarbejder efterspørger ligeledes demensfaglig viden på et højere niveau end kommunens almene undervisning. Udsagn er videreformidlet til leder.

Selv om faste medarbejdere føler sig godt klædt på, og ufaglærte medarbejdere, ifølge de faste medarbejdere, gør det bedste, de kan, erkender medarbejderne en øget arbejdsbelastning og til tider et pres, da de konsekvent skal have overblikket i en uforudsigelig hverdag. En medarbejder giver et eksempel på en opgave, som ifølge medarbejderen ikke blev løst optimalt, selv om medarbejderen havde givet tydelige instrukser til en ufaglært kollega. Medarbejderen fik fulgt op på opgaven. I den forbindelse reflekterer og anerkender medarbejderne, at ufaglærte ikke har samme forståelse og viden inden for området, som uddannede medarbejdere har. Tilkendegivelsen kommer af, at medarbejderne oplyser, at ufaglærte medarbejdere dagligt benyttes på centret. Medarbejdertrivlsen er, ifølge medarbejderne, overvejende god, dog er en afdeling aktuelt påvirket af et komplekst borgerforløb.

2.4.5 Årets tema: Kommunikation og samspil

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne oplever en god omgangstone på centret, og de oplyser, at medarbejdernes adfærd er respektfuld og anerkendende. Pårørende bemærker ligeledes, at medarbejderne altid er søde og venlige, når pårørende besøger sit familiemedlem.

Leder redegør for et stort fokus på kommunikationen og samspillet med borgere og pårørende. Leder og medarbejdere er proaktive ift. at invitere pårørende ind til "kaffemøder", hvis der fornemmes undren fra pårørende. Ifølge leder giver disse møder ofte afklaring og forventningsafstemning, og centret har ikke modtaget klager eller bekymringshenvendelser.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med at sikre en kommunikation og et samspil, der er tilpasset den enkelte borger og situationen. Medarbejderne oplyser, at relationsdannelsen, og viden om borgernes livshistorie ofte benyttes ift. at understøtte en individuel og værdig tilgang, præget af omsorg og en anerkendende tilgang med øje for mennesket og ikke demenslidelsen. Borgernes selvbestemmelse respekteres af medarbejderne, fx ifm. borgernes ønske til påklædning, og medarbejderne reflekterer over, hvordan de ikke korrigerer borgerne i deres fortælling, og at de konsekvent arbejder konfliktnedtrappende.

Ledelse og medarbejdere har fokus på at forebygge forråelse, og de har tillid til at drøfte evt. brud på omgangstonen med hinanden eller med ledelsen, såfremt det skulle opstå.

Samtidig tilkendegiver medarbejder, at de kan forbedre deres kollegiale kommunikation og samspil med hinanden, særligt om morgenen, hvor medarbejderne fortæller, at negative og trælse kommentarer fra kollegaer smitter og kan medvirke til en u hensigtsmæssig stemning, som påvirker den øvrige personalegruppe. Udsagn er adresseret til leder.

2.5 Vurderingsskema

I tilsynene i Jammerbugt 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 tilbagemeldingen 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.

