



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Plejecenter Solbakken

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: Solbakken Plejecenter, Egevej 8, 9460 Brovst
Leder: Helle Holst Ørum
Antal boliger: 37, heraf er de 12 målrettet borgere med demens og 12 er midlertidige pladser
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 26. januar 2022, kl. 08.15 - 12.00
<p>Deltagere i interviews:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leder • Tre borgere • Fire medarbejdere <p>Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.</p> <p>Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.</p>
<p>Tilsynsførende:</p> <p>Manager Helle C. Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.</p> <p>Manager Stine Nielsen, sygeplejerske</p>

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder, som oplyser, at plejecentret har COVID-19 smitte på en afdeling, hvorfor tilsynet gennemføres på plejecentrets to øvrige afdelinger. Fire borgere er aktuelt smittede, og 11 medarbejdere er smittede og sygemeldte på tilsynsdagen, hvorfor koordinering af den daglige drift er leders altoverskyggende fokus. Leder oplyser, at der var 19 smittede medarbejdere, da det var værst. Derudover bruges der mange ressourcer på smitteopsporing og forebyggelse af yderligere smittespredning, og alle borgerne er netop blevet PCR-testet. Leder oplever i den forbindelse ansvarlige og fleksible medarbejdere, der tager ekstra vagter, og samtidigt benyttes plejecentrets egne ufaglærte afløsere og vikarer fra vikarbureau.</p> <p>Leder oplyser derudover, at plejecentret qua en politisk beslutning sammenlagt skal reduceres med fem boliger, og at leder i den forbindelse er i løbende dialog med medarbejderne for at skabe ro og sætte retning for kvalificerede løsninger vedrørende koordinering af kerneopgaven. Processen er i gang, og der er fx ændret i normeringen i aftenvagten, da tre boliger allerede er nedlagt ved naturlig afgang.</p> <p>En anden ledelsesmæssig indsats er kontinuerligt at tilbyde ufaglærte medarbejdere praktikforløb med henblik på at motivere dem til at tage en uddannelse til social- og sundhedshjælper eller -assistent. Ifølge leder har samarbejdet med jobcentret gennem årene kanaliseret flere nye medarbejdere til ældreområdet.</p> <p>Leder beretter om en stabil medarbejdergruppe, og plejecentret har aktuelt ingen vakante stillinger. Sygefraværet er aktuelt højt med en langtidssygemeldt medarbejder, som følger en optrappingsplan i samarbejde med kommunens fastholdelsesteam.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Der er arbejdet målrettet med anbefalingerne omkring dokumentation, bl.a. med støtte fra kommunens dokumentationssygeplejerske.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Solbakken 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 Solbakken Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og leder medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem leders og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis. Tilsynet vurderer samtidig, at det vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis. Derudover vurderer tilsynet, at leder bør have fokus på den generelle medarbejdertrivsel, og sikre medarbejderne en systematisk oplæring i gældende retningslinjer vedrørende delegering.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

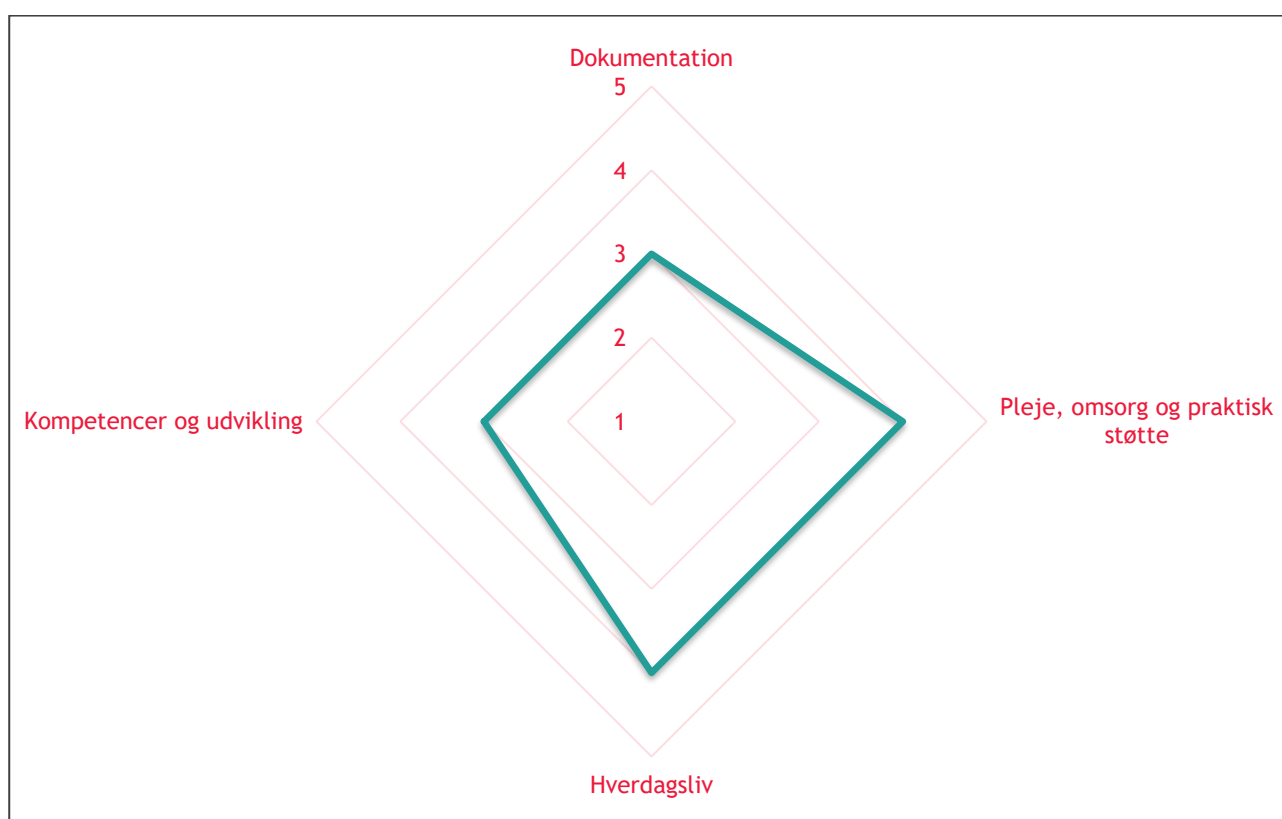
1. Tilsynet anbefaler, at borgernes døgnrytmeplaner konsekvent fremstår fyldestgørende og opdateret, svarende til deres aktuelle plejebehov.
2. Tilsynet anbefaler, at feltet generelle oplysninger med punkterne mestring, motivation, ressourcer og vaner udfyldes og ajourføres i relation til borgernes helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler leder og medarbejderne at sikre, at personhenførbare oplysninger konsekvent skærmes for uvedkommende.
4. Tilsynet anbefaler, at leder kontinuerligt følger op på og sikrer, at borgernes hjælpemidler er ren-gjorte.
5. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere følger op på konkret borgers efterspørgsel af meningsfuld aktivitet.

6. Tilsynet anbefaler leder en skærpet opmærksomhed på den generelle medarbejdertrivsel, herunder at samtlige medarbejdere udviser en indbyrdes professionel adfærd og god omgangstone.
7. Tilsynet anbefaler leder at følge op på, og sikre, at medarbejdere konsekvent følger relevante retningslinjer og instrukser ved oplæring af kollegaer i uddelegerede borgeropgaver.

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	Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Døgnrytmeplanen opdateres løbende af alle faggrupper. Kontaktpersonen er ansvarlig for indsatser vedrørende daglig pleje og omsorg, og social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker har ansvaret for de sundhedsfaglige

	<p>indsatser. Medarbejderne oplyser, at kommunens dokumentationssygeplejerske, enten enkeltvis eller i mindre grupper, har undervist og sidemandsoplært i Nexus. Leder fortæller endvidere, at kommunens dokumentationssygeplejerske gennemfører regelmæssige audits, som følges op med leder.</p> <p>Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med Nexus superbruger. Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Døgnrytmeplaner er beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes ressourcer. Hos to borgere mangler dog fyldestgørende beskrivelser af medarbejdernes indsats, bl.a. i forbindelse med hjælp til bad og i relation til, hvordan borgere med kognitiv svækkelse guides. Generelle oplysninger ses opdateret i et tilfælde.</p> <p>Funktionsevnetilstande mangler opdatering hos to borgere, mens helbredstilstande overvejende er ajourført. Habituelskema i forhold til triagering er i alle tilfælde udfyldt.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Tilsynet observerer personhenførbare oplysninger, som er frit tilgængelige på et fællesareal.</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 modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager, og en borger oplyser, hvordan en klar aftale med medarbejderne omkring brug af borgers kald skaber trykthed.</p> <p>Plejecentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. gennem fælles morgenmøder med fordeling af medarbejdere og løbende sparring. Fordeling af opgaver sker ud fra borgernes kompleksitet og medarbejdernes faglighed. Triageringsmøde afvikles tre gange ugentligt, og triage sker dagligt på de midlertidige pladser.</p> <p>Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med centersygeplejersken, som bl.a. inddrages ved ændringer i borgernes tilstand, og som kontaktes telefonisk ved behov for faglig sparring.</p> <p>Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende, fx via ADL eller ved at understøtte borgernes træningsplaner.</p> <p>Medarbejderne arbejder relevant med sundhedsfremme og forebyggelse, fx via opmærksomhed på borgernes individuelle behov for ernæringsindsatser.</p> <p>Tilsynet bemærker, at borgerne er velsoignerede, og der ses, fraset en borgers hjælpemiddel, en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på plejecentret.</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 de er generelt tilfredse med udbuddet af aktiviteter. En borger fortæller, hvordan en køretur forbi barndomshjemmet vakte gode minder. En anden borger, som for tiden er mismodig, efterspørger aktiviteter, såsom foredrag, højtlesning og samtale. Borgerne udtrykker, at der er en god og respektfuld omgangstone på plejecentret. En borger værdsætter eksempelvis, at omgangstonen med medarbejderne kan være alvorlig, men også fyldt med humor, afhængig af situationen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan borgernes hverdagsliv tilrettelægges med afsæt i borgernes individuelle ønsker og behov. Plejecentret har ansat en aktivitetsmedarbejder som tovholder i forhold til at tilbyde varierede tilbud til borgerne, bl.a. i "Terapien", som er husets fælles aktivitetsrum og mødested. Derudover tilbydes busture og sang og musik, bl.a. med besøg af musikterapeut. Plejecentrets vennekreds står også for forskellige aktiviteter og initiativer for borgerne. Selv om COVID-19 lægger en dæmper på de sociale aktiviteter, bidrager vennekredsen med andet,</p>

	<p>som beriger hverdagen for borgerne. Her nævnes fx indkøb af friske blomster og julegaver til borgerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver endvidere, hvordan borgernes individuelle ønsker tilgodeses ved at udnytte de muligheder, der opstår i hverdagen, bl.a. har den skærmet enhed fokus på at tilpasse aktiviteten til den enkelte borger, hvor nærvær, og det at lytte til musik sammen, prioriteres.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at kendskabet til borgerne er afgørende for, hvordan der kommunikerer, og hvordan en særlig jargon kan være afgørende for, at en borger føler sig mødt og anerkendt.</p> <p>Borgerne er tilfredse med maden og måltiderne, som spises i fællesskab eller i egen bolig, afhængig af borgernes egne ønsker.</p> <p>Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne, bl.a. ved borddækning og ved indbydende anretning af maden. Medarbejderne er opmærksomme på madens og måltidets betydning for borgernes livskvalitet, og de er bevidste om egne roller og ansvar i forhold til måltiderne. Der kræses med ønskekost til småspisende, og en diætist inddrages, når der er brug for sparring.</p> <p>Tilsynet observerer flere medarbejdere og borgere i færd med at bage klatkager i køkkenet, hvorfra duften spredes i gangene. Tilsynet bemærker endvidere aktive borgere i aktivitetsrummet "Terapien".</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at der under normale omstændigheder er de rette og nødvendige kompetencer til stede på plejecenteret døgnet rundt. Grundet COVID-19 udbruddet påtager de faste medarbejdere sig et stort ansvar for, at borgeropgaverne løses kvalificeret. Leder oplyser, at teammøder og personalemøder ikke afholdes i øjeblikket, grundet smittesituationen.</p> <p>Plejecentret har en bred borgersammensætning, og leder har et vedvarende fokus på at understøtte medarbejdernes individuelle og samlede kompetencer, fx har alle medarbejdere på de midlertidige pladser været på efteruddannelse, hhv. social- og sundhedsassistenter på AKUT-uddannelse, og social- og sundhedshjælper på kursus i tidlig opsporing. Tillige har alle fastansatte i demsenheden et ti-dages kursus i demens.</p> <p>Medarbejderne føler sig godt rustet til at varetage de opgaver, de stilles over for, og de oplever gode muligheder for kompetenceudvikling, fx gennem VAR, kompetenceskemaer samt løbende og tværfaglig sparring med fysioterapeut, ergoterapeut og centersygeplejerske. Dog oplever en medarbejder, at det kan være personafhængigt, når der sker oplæring i uddelegerede opgaver, og medarbejderen nævner en tidligere episode vedrørende en borgers sondeernæring, hvor medarbejderen af flere kollegaer blev oplært forskelligt. Lederen og medarbejderne gør rede for, at viden ligeledes holdes ajour, fx ved e-learning, som er målrettet de forskellige faggrupper.</p> <p>Medarbejderne oplever et overvejende godt samarbejde på tværs i huset, men de bemærker samtidigt, at der aktuelt opleves et påvirket og negativt arbejdsmiljø i forbindelse med enkelte medarbejders adfærd og indbyrdes kommunikation. Ifølge medarbejderne er leder informeret herom.</p>
<p>Tema 5: Fokusområde Pårørendesamarbejde</p> <p>Skal ikke scores</p>	<p>Leder beskriver, at samarbejdet med de pårørende generelt er velfungerende, og der er en god dialog om stort og småt, og leder tilstræber en åben dør. Leder fortæller, at der ved henvendelser fra pårørende altid inviteres til dialog med henblik på at forventningsafstemme, og på at finde hensigtsmæssige løsninger med øje for borgers selvbestemmelse og plejecentrets rammer.</p>

	<p>Leder oplyser, at der for nyligt er modtaget en bekymringshenvendelse fra en pårørende via Sundhedsstyrelsen, som leder på tilsynsdagen skal drøfte med sin overordnede og en jurist fra kommunen. Derudover er der ifølge leder ingen klager.</p> <p>Der er for nyligt etableret en ny vennekreds, som dels består af pårørende og dels aktive borgere fra lokalsamfundet.</p> <p>Medarbejderne oplever de pårørende som vigtige samarbejdspartnere, og de prioriterer at gå i dialog og inddrage de pårørende i det omfang, borgeren ønsker det. Medarbejderne beskriver endeligt, at leder inddrages ved dilemmaer eller i sjældne tilfælde, hvor samarbejdet med pårørende er svært.</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.