



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Saltum 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: Saltum Plejecenter, Nolsvej 10, 9493 Saltum
Leder: Lisbeth Vinding Madsen
Antal boliger: 22 boliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 25. januar 2023, kl. 08.15 - 12.15 (Tilsynet er for år 2022)
<p>Deltagere i interviews:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leder • Fire borgere • Tre 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: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur. Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske MHH</p>

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder, som tiltrådte plejecentret for to år siden. Leder beskriver et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere, som i det forløbne år på flere måder har arbejdet målrettet med at opkvalificere levering af kerneopgaven.</p> <p>Medarbejderne har nyligt afsluttet forløbet med Affectum, hvor formålet var at fremme medarbejdernes samarbejdskultur og skabe større forståelse og indblik for hinandens personligheder og måder at agere på. Leder oplever, at forløbet har haft en mærkbar effekt, og at det har fremmet kommunikationen internt i medarbejdergruppen, hvilket også smitter af på kommunikationen til borgerne. Leder bemærker bl.a., at medarbejdernes kommunikative evner er øget i de komplekse borgerforløb. Nyansatte og medarbejdere, der vender tilbage efter orlovsperioder, introduceres til elementer i forløbet, så det fortsat udbredes til alle medarbejdere.</p> <p>Leder oplyser, at plejecentret aktuelt arbejder med et projekt udsprunget fra Sundhedsstyrelsen med henblik på implementering af borgerkonferencer. Et projekt der, ifølge leder, allerede har bidraget til en øget opmærksomhed på borgerperspektivet og på at understøtte et godt hverdagsliv for borgerne.</p> <p>Leder oplever ikke rekrutteringsudfordringer, og plejecentret modtager ind imellem uopfordrede ansøgninger. Der er aktuelt ingen vakante stillinger. Sygefraværet ligger ifølge leder over middel, hvilket leder tilskriver flere tidligere langtidssygemeldinger og et aktuelt højt korttidsfravær, grundet årstidsbestemte infektioner. Ingen medarbejdere er aktuelt langtidssygemeldte.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger i relation til dokumentationspraksis samt styrkelse af fokus på kerneopgaven og medarbejdernes trivsel. Tilsynet bemærker, at enkelte anbefalinger vedrørende dokumentationspraksis, tilrettelæggelse af plejeopgaver samt medarbejdertrivsel fortsat gør sig gældende.

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.

Tilsynets overordnede vurdering er, at Saltum Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelses målrettede arbejde med faglig udvikling, kommunikation og indsigt i borgerperspektivet 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.

Tilsynet har fundet mangler inden for dokumentationen, og tilsynet vurderer, at der er behov for, at ledelse og medarbejdere arbejder målrettet med øget systematik i opdateringen af borgerjournaler.

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

Tilsynet har givet anledning til i alt fem anbefalinger vedrørende temaerne dokumentation, pleje, omsorg og praktisk støtte samt kompetencer og trivsel, som tilsynet vurderer, 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

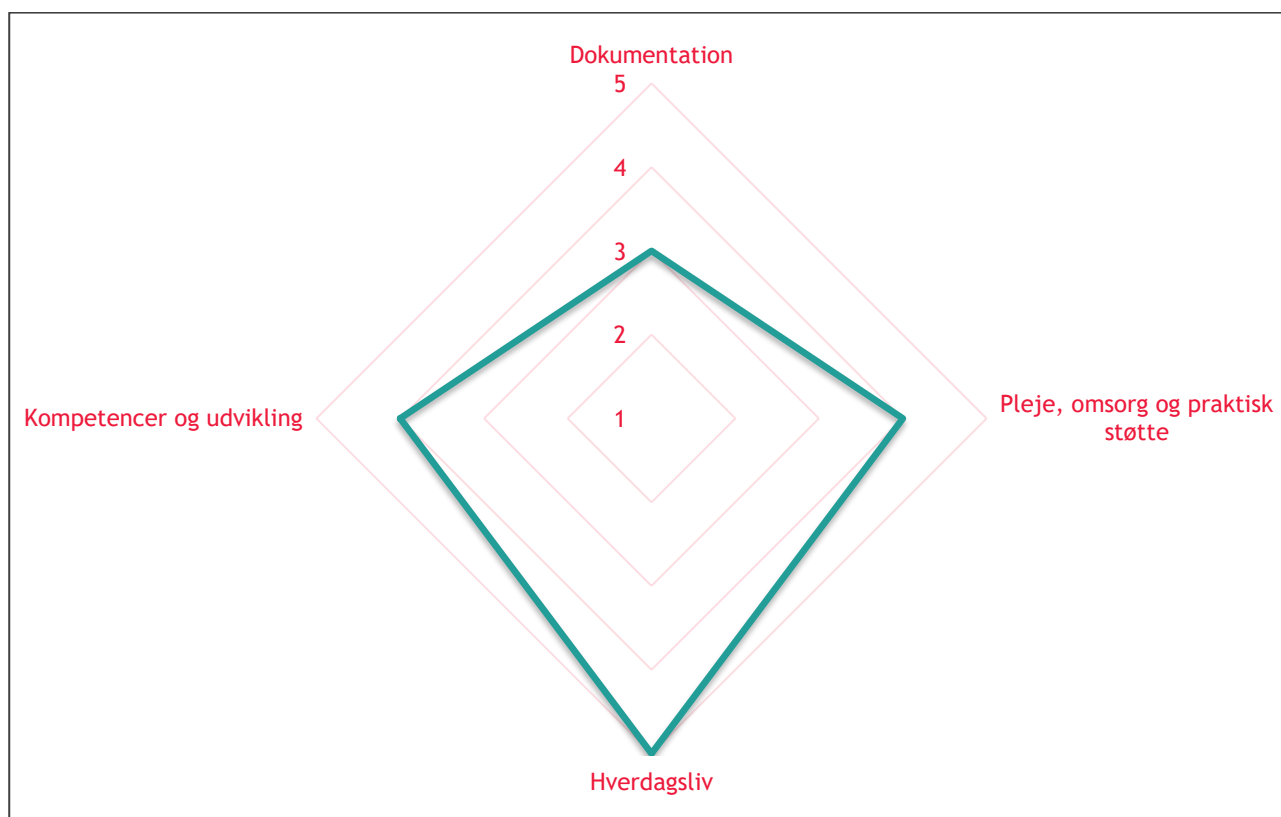
1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent beskriver og opdaterer døgnrytmeplaner med udgangspunkt i borgernes aktuelle behov for pleje og praktisk hjælp.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer funktionsevne- og helbredstilstande, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler, at sygeplejersker og medarbejdere løbende følger op på faglige indsatser ved ændringer i borgernes helhedssituation.
4. Tilsynet anbefaler medarbejderne at følge op på de faglige indsatser i et konkret borgerforløb med henblik på at sikre kerneydelsen.

5. Tilsynet anbefaler, at leder har en øget opmærksomhed på at understøtte planlægningen og medarbejdernes indbyrdes kommunikation på pressede dage.

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, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Faglig koordinator er ressourceperson i dokumentationen, og faglig koordinator understøtter dokumentationspraksis med løbende sparring og sidemandsoplæring. Dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, og medarbejderne arbejder sammen om at sikre,

	<p>at dokumentationen er opdateret. Der er ifølge medarbejderne en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor kontaktpersoner er ansvarlige for, at døgnrytmeplaner afspejler borgernes aktuelle behov for pleje og praktisk hjælp, mens alle medarbejdere bidrager med daglige observationsnotater, som relateres til relevante tilstande.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at nylige ændringer i Nexus med oprettelse af tilstandshjulet samt sparring med kommunens dokumentationssygeplejerske medvirker til at understøtte sammenhæng og overblik i den samlede dokumentation.</p> <p>Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med faglig koordinator.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplanerne beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der opdatering af plejebehovet generelt hos en borger, mens beskrivelse af hjælpen til bad og toiletbesøg mangler hos en anden borger. Helbredsplysninger foreligger opdaterede, fraset en enkelt mangel. Generelle oplysninger er opdaterede hos en borger, mens der hos de to øvrige borgere mangler hhv. ajourføring af borgerens ressourcer samt en livshistorie. Funktionsevnetilstande er overvejende udfoldede og opdaterede hos to borgere. Helbredstilstande ses generelt med fyldestgørende beskrivelser af de faglige indsatser. Dog savnes der opfølgning på to borgeres vægtkontroller, hvoraf den ene borger har lidt et større væggtab de seneste måneder. I alle tilfælde ses der relevant triagering, og habitualskema foreligger hos to borgere.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</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 generel tilfredshed med de ydelser, de modtager. En borger fremhæver og værdsætter sit aktuelle genoptræningsforløb, som dagligt understøttes af medarbejderne og ugentligt ved en fysioterapeut. En anden borger udtrykker tryghed ved hjælpen, uden at borgeren i fuldt omfang redegør for medarbejdernes understøttelse i hverdagen. Borgerens aktuelle helhedssituation stemmer ikke overens med dokumentationen, hvilket observeres af tilsynsførende under borgerinterview. Observationen er adresseret til ledelsen.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg gennem kontaktpersonsordning og fælles indmøde om morgenen, hvor det seneste døgn observationsnotater gennemgås. Opgaverne hos borgerne fordeles med udgangspunkt i kompetencer, kompleksitet og borgerkendskab. Medarbejderne redegør for det tværfaglige samarbejde, fx indgår plejecentrets fysio- og ergoterapeut i helhedsplejen i relevante borgerforløb med træningsaspekter, ligesom sygeplejerske inddrages i plejen ved komplekse borgerforløb. Triagemøder afvikles tre gange ugentligt med deltagelse af alle medarbejdere.</p> <p>Den helhedsorienterede indsats sikres gennem et samarbejde med bl.a. center-sygeplejerske, kommunens terapeuter samt kontinens- og kompressionssygeplejerske. Medarbejderne oplever et godt samarbejde med de forskellige praktiserende læger.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne redegør for, hvordan de via dialog motiverer borgerne til at udføre de opgaver, som borgernes dagsform tillader, fx forflytninger og barbering.</p>

	<p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx sikrer medarbejderne sufficient væskeindtag hos borgere med nedsat tørstfornemmelse, og de motiverer til bevægelse for at fremme borgernes almene tilstand.</p> <p>Tilsynet observerer, at borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i boliger og på fællesarealer, herunder borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og de er tilfredse med udbuddet af aktiviteter. To borgere værdsætter det sociale samvær og fællesskab ved aktiviteterne, mens en borger nyder at se fodbold i TV i sin egen lejlighed, og borgeren tilkendegiver, at medarbejderne respekterer borgerens ønske om at deltage i det fælles samvær i et begrænset omfang. Flere borgere udtrykker tilfredshed med plejecenterets fysiske rammer, hvor en borger særligt værdsætter sin udsigt fra boligen.</p> <p>Medarbejdere og plejecentrets terapeuter afvikler fællesaktiviteter, såsom gymnastik og ugentlige busture, bl.a. på tilsynsdagen, hvor flere borgere er en tur i biografen. Vennekredsen med frivillige kommer fast i huset, og de bidrager til hyggestunder over en kop kaffe, og de understøtter ved fælles arrangementer, såsom gudstjenester og sangeftermiddage. Klippekortydelse udmøntes ifølge medarbejderne i en-til-en-aktiviteter, som fx en tur til købmanden eller en snak efter borgerens ønsker. Medarbejderne har desuden øje for at understøtte borgernes individuelle hverdag, fx har flere borgere faste aktiviteter ude af huset, hvorfor deres måltider på disse dage tilpasses individuelt.</p> <p>Borgerne er tilfredse med madens kvalitet og måltiderne, som de oplever som hyggelige. En borger sætter pris på den faste bordplan, og borgeren fremhæver et givende samvær med en anden borger under måltiderne.</p> <p>Medarbejderne redegør for deres faglige overvejelser omkring måltidets betydning for borgernes livskvalitet, herunder hvordan de skaber gode rammer omkring det. Medarbejderne sidder med ved måltiderne, og de indtager en værtsrolle, som afstemmes efter stemning og borgernes dagsform. Medarbejderne er bevidste om deres rolle og ansvar ved måltiderne, bl.a. hjælper de borgerne med behov herfor, ligesom de er opmærksomme på, om borgerne udviser ernæringsmæssige forandringer og problematikker, som fx nedsat appetit eller synkebesvær.</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 vurderer, at der er de rette og nødvendige faglige medarbejderkompetencer til stede døgnet rundt. Leder fremhæver, at tværfagligheden i medarbejdergruppen i høj grad bidrager til den faglige sparring og vidensdeling. Leder arbejder målrettet med medarbejdernes kompetenceudvikling, og leder ser frem til den fortsatte faglige udvikling i forbindelse med borgerkonferencerne. Leder har afholdt MUS-samtaler, og hun oplyser om et kommende kursusforløb vedrørende udadreagerende adfærd hos borgere, hvor leder skal deltage sammen med flere medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne føler sig godt rustede til at varetage deres opgaver, og de fremhæver tværfagligheden i medarbejdergruppen som en kilde til vidensdeling og faglig udvikling, hvor gensidig lydhørhed og rummelighed kendetegner det gode samarbejde. Faste personalemøder, triagemøder samt tværfaglige borgerkonferencer understøtter desuden et nuanceret og helhedsorienteret blik på borgerforløbene.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at sygeplejerskerne varetager medarbejdernes oplæring i de sundhedsfaglige opgaver. Herudover anvendes VAR-portalen ofte som</p>

	<p>opslagsværk, og en medarbejder fortæller, at hun for nyligt har fremsøgt viden om anlæggelse af kateter.</p> <p>Medarbejderne oplever en overvejende god trivsel, men de kan på pressede dage være udfordrede af en u hensigtsmæssig planlægning, som også kan have afsmittende effekt på deres indbyrdes kollegiale kommunikation. Medarbejderudsagnet stemmer overens med udfaldet af den nyligt gennemførte trivselsmåling.</p> <p>Emnet er behandlet på Trio- samt personalemøde, og medarbejderne oplever en motiverende og positiv indstilling hos både leder og kolleger til at arbejde med problematikken.</p>
Tema 5: Fokusområde Kommunikation og samspil	<p>Borgerne oplever en god omgangstone på plejecentret. En borger fremhæver medarbejderne som søde og betænksomme, mens en anden borger, som foretrækker sit eget selskab, oplever, at til- og fravalg i hverdagen fuldt ud respekteres.</p> <p>Leder er meget opmærksom på at sætte en tydelig retning for medarbejdernes kommunikation og samspil med borgerne. Særligt er leder optaget af at understøtte borgernes hverdagsliv med nærvær og stjernestunder, ligesom borgerne i enhver situation skal føle sig set og hørt. I praksis viser det sig ifølge leder via medarbejdernes omsorg, lydhørhed og deltagelse, bl.a. ved måltider og aktiviteter samt ved de individuelle stunder borgere og medarbejdere imellem.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de med inspiration fra borgerkonferencerne arbejder bevidst med at sikre kommunikation og samspil, tilpasset den enkelte borgers behov og ønsker, bl.a. med vidensdeling fra medarbejdere og pårørende samt inddragelse af borgernes livshistorie.</p> <p>Leder oplyser afslutningsvist, at der ikke har været klager eller bekymringshenvendelser fra borgere eller pårørende.</p> <p>Tilsynet observerer overalt en anerkendende, respektfuld og individuel tilgang i samspillet mellem borgere og medarbejdere.</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 borgere • Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen
I middel grad opfyldt	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

Score: 3		<ul style="list-style-type: none">• 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.