



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Birkelse 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: Birkelse Plejecenter, Birkevungen 2, 9440 Aabybro
Forstander: Frank Johansen
Antal boliger: 22
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 6. februar 2023, kl. 8.15 - 12.45
<p>Deltagere i interviews:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forstander • Afdelingssygeplejerske • Tre borgere • Fire medarbejdere <p>Tilsynet foretog endvidere observationer og korte samtaler med borgere på fællesarealer.</p> <p>Tilsynet blev afrundet med forstander, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.</p> <p>Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2022, men er efter aftale med kommunen udført primo 2023.</p>
<p>Tilsynsførende:</p> <p>Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske MHH</p>

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med forstander, som er tiltrådt for seks måneder siden, og afdelingssygeplejersken, som er tiltrådt i funktionen ved årsskiftet, efter to måneder som planlægger på plejecentret. Siden sin tiltrædelse har forstander været optaget af at bevare den gode trivsel blandt borgere og medarbejdere samt værne om de værdier, der kendetegner Danske Diakonhjem. Forstander ønsker tydelige rammer om ledelse og samarbejde, og forstander har i den forbindelse ændret planlæggerens rolle til afdelingssygeplejerske med formelt ledelsesansvar.</p> <p>Plejecentrets medarbejdere er undervejs i et treårigt Affectum-forløb, påbegyndt i 2021, og forstander oplever, at dette falder godt i tråd med forstanders visioner omkring psykologisk tryghed på arbejdspladsen og fokus på medarbejdernes forskelligartede kompetencer og styrker.</p> <p>Forstander oplyser, at mad og måltider aktuelt har stort fokus. I en forsøgsperiode leveres den varme mad nu til middag på alle plejecentre i kommunen. Køkkenmedarbejderne har ifølge forstander observeret, at der efter ændringen generelt bliver spist mindre. Observationerne er af forstander i samarbejde med repræsentant i bruger-pårørenderådet videregivet til kommunen, som snarligt skal forhandle nyt udbud.</p> <p>Plejecentret arbejder målrettet med dokumentation i Nexus, og forstander og afdelingssygeplejerske fremhæver et velfungerende samarbejde med kommunens dokumentationssygeplejerske omkring oplæring og sparring. Alle nyansatte, som ikke har erfaring med Nexus, deltager i kommunens introduktionskursus, og dokumentationssygeplejersken udfører journalaudits og følger op med ledelsen og plejecentrets to ressourcepersoner for dokumentation.</p> <p>Forstander har efter sin tiltrædelse rekrutteret nye medarbejdere, da planlægger, samt to social- og sundhedsassistenter fratrådte samtidig med tidligere forstander.</p> <p>Der er aktuelt ingen vakante stillinger, idet alle faste stillinger nu er besat med faglærte medarbejdere, og forstander oplyser, at medarbejdergruppen overvejende består af social- og sundhedsassistenter og -</p>

hjælpere samt to sygeplejersker, heraf en på barsel, køkkenmedarbejdere og pedel. To ufaglærte medarbejdere er ansat i vikariater, og ved fravær trækker plejecentret på egne faste afløsere. Forstander oplyser, at sygefraværet er lavt, dog aktuelt lidt højere, grundet årstidsbestemte infektioner. En langtidssygemeldt medarbejder er aktuelt på vej tilbage i arbejde.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Forstander er ikke vidende om opfølgninger fra sidste års tilsyn.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Birkelse 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 vurdering, at Birkelse Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor den nytiltrådte ledelse sammen med engagerede medarbejdere medvirker til trivsel hos borgerne. Ledelse og medarbejdere arbejder med udgangspunkt i formulerede værdier, målrettet kommunikation og understøttelse af borgernes selvbestemmelse, med fokus på, at hverdagslivet tilrettelægges på borgernes præmisser understøttet af et tæt pårørendesamarbejde. Der er på plejecenteret aktuelt et ledelsesmæssigt fokus på maden og måltider, idet borgeroplevelsen af madens kvalitet er svingende. Endvidere har en forsøgsvis ændring hos kommunens leverandør medført øget opmærksomhed på ernæring, idet det observeres, at borgerne spiser mindre end tidligere.

Kerneydelsen leveres med en god faglig og borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og sundhedsfremmende sigte er integreret i daglig praksis. Tilsynet bemærker dog, at der er behov for en øget ledelsesmæssig opmærksomhed på systematisk opfølgning på faglige indsatser.

Tilsynet har givet anledning til fire anbefalinger inden for temaerne dokumentation, pleje og omsorg samt hverdagslivet, som tilsynet vurderer vil kunne udbedres gennem en målrettet ledelsesmæssig indsats.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

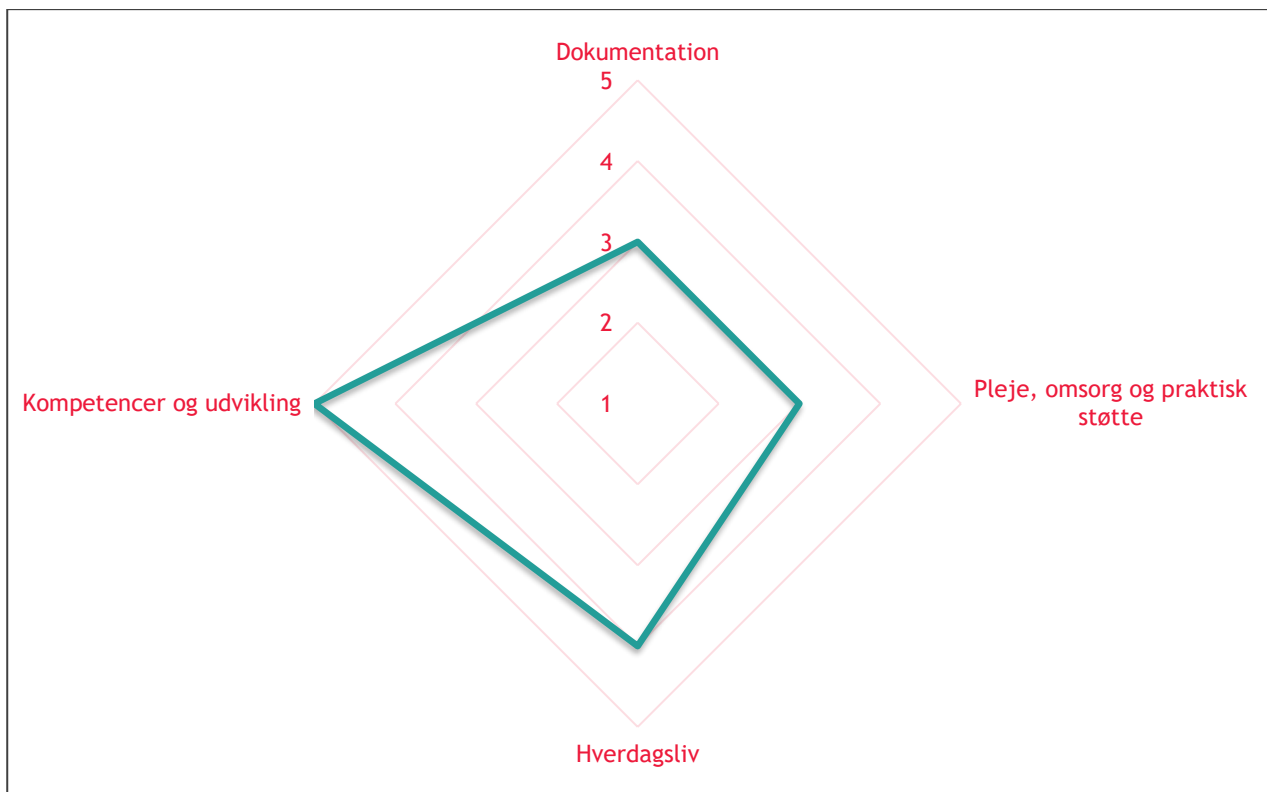
1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for pleje og støtte for hele døgnnet.

2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne løbende opdaterer helbredstilstande, så de afspejler borgerens aktuelle helbredssituation og understøtter de faglige indsatser.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent udfører og dokumenterer ordinerede målinger.
4. Tilsynet anbefaler forstander en fortsat opmærksomhed på og drøftelse med relevante samarbejdspartnere om, hvordan borgeroplevelsen af madens kvalitet forbedres.

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>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor social- og sundhedsassistenter opretter helbredstilstande, og alle medarbejdere varetager løbende opfølgning gennem observationsnotater og opdatering af tilstande. Medarbejderne oplyser, at der i arbejdsplanen jævnligt afsættes tid til, at kontaktpersoner ajourfører dokumentationen. Plejecentrets to resourcepersoner varetager sidemandsoplæring og sparring til medarbejderne i dagligdagen, og alle medarbejdere har deltaget i undervisning ved kommunens dokumentationssygeplejerske.</p> <p>Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med en social- og sundhedsassistent.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der hos to borgere beskrivelse af hjælpen til bad. Generelle oplysninger er i alle tilfælde ajourførte, inkl. livshistorie og ønsker for den sidste tid. Funktionsevnetilstande ses generelt vurderede og opdaterede. Helbredstilstande ses generelt med fyldestgørende beskrivelser af de faglige indsatser. Dog ses hos en borger mangelfuldt udførte ordinerede blodsuktermålinger i dagstiden, mens de helt savnes for aften-timerne.</p> <p>I alle tilfælde ses der udfyldt habitualskema samt relevant vurdering efter triage. Dokumentation er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og borgerne udtrykker alle tilfredshed med den hjælp, de modtager. En borger oplever tryghed ved, at medarbejderne altid reagerer hurtigt ved nødkald, og en anden borger fremhæver positivt, hvordan medarbejderne motiverer og understøtter borgeren i et aktuelt genoptræningsforløb.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. gennem kontaktpersonsordning, orientering i dokumentationen og fordeling af næste dags opgaver med afsæt i relationer samt kompetencer, fx varetager social- og sundhedsassistenter altid plejen hos borgere, der er triagerede røde. Triagemøder afvikles tre gange ugentligt med deltagelse af alle medarbejdere og ledelse. Centersygeplejersken deltager ugentligt.</p> <p>Den helhedsorienterede indsats sikres gennem sparring, kollegialt og med sygeplejersker, og medarbejderne er bevidste om at søge hjælp hos fx centersygeplejersken ved tvivl og ved opgaver med stor kompleksitet. Øvrige samarbejdspartnere, herunder omsorgstandplejen, demenskoordinator og borgernes praktiserende læger inddrages ved behov.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, og medarbejderne redegør bl.a. for, hvordan borgerne, i forbindelse med den daglige pleje, støttes til at varetage delopgaver, de selv kan udføre. Medarbejderne redegør desuden for, hvordan sundhedsfremme og forebyggelse er integreret i den daglige pleje og omsorg, herunder god hudpleje.</p>

	<p>Borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard, som ligeledes gælder hjælpemidler.</p> <p>Tilsynsførende erfarer under tilsynet, at der hos en borger ikke er udført målinger, som ordineret, og i vurderingen af temaet er det tillagt betydning, at der i flere tilfælde hos den samme borger ikke er fulgt op på faglige indsatser, hvilket kan have helbredsmæssige konsekvenser for borgeren.</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 tilfredse med udbuddet af aktiviteter, som de i varierende omfang benytter. En borger nyder at deltage i busture, og borgeren har selv deltaget i planlægningen af en kommende udflugt om få dage, hvor borgerens hjemegn skal besøges. En anden borger foretrækker at være i sin egen lejlighed, men borgeren nyder, at døren står åben, og at medarbejderne kommer ind og snakker lidt i løbet af dagen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at aktiviteterne i huset planlægges og afvikles i et samarbejde mellem medarbejderne og en stor stabil gruppe af frivillige, organiseret i en venneforening.</p> <p>De frivillige varetager ugentlige fælles aktiviteter, såsom "mandagsvenner" med fælles kaffebord, sang og oplæsning samt større arrangementer, hvoraf flere, som fx ålegilde og Mortensaften, er traditioner i huset. Busture, fredagsbar samt mindre spontane aktiviteter varetages af medarbejderne med afsæt i borgernes ønsker. En musikerapeut kommer regelmæssigt sammen med børnehavebørn, ligesom en gruppe unge fra en nærliggende efterskole kommer på besøg til samvær og samtaler med borgerne.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på borgere, som ikke kan eller ønsker at deltage i fælles aktiviteter, og de redegør for, hvordan de tilgodeser individuelle ønsker og behov for nærvær og en-til-en aktivitet.</p> <p>Borgerne er overvejende tilfredse med måltiderne, som opleves som hyggelige. Flere borgere, som tilsynsførende taler med i forbindelse med middagsmaden, tilkendegiver dog, at de oplever madens kvalitet som svingende.</p> <p>Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne, og de prioriterer de sociale måltider, hvor både borgere og medarbejdere deltager. Medarbejderne er bevidste om egen rolle som måltidsvært, og de reflekterer over måltidets betydning for borgernes livskvalitet. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for, hvordan relationer mellem borgeren samt borgernes behov for hjælp under måltiderne ligger til grund for en tilrettelagt bordplan, ligesom medarbejderne observerer borgernes ernæringsmæssige problematikker, som fx synkebesvær.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at borgerne på skift i mindre grupper deltager i et månedligt møde med køkkenleder, hvor den kommende måneds menu udvælges ud fra borgerens ønsker.</p> <p>Tilsynet observerer et aktivt miljø i plejecentrets fællesrum, hvor to borgere sammen med en medarbejder lægger puslespil, en gruppe borgere ser TV sammen, og flere borgere sidder sammen og spiser morgenmad.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Forstander vurderer, at der er de rette og nødvendige kompetencer til stede døgnet rundt, og forstander oplyser om, at der er lavet aftale med hjemmesygeplejen, som kan tilkaldes i nattetimer, hvor der aktuelt ikke er assistentdækning. Plejecentret er leverandør på hjemmeplejeydelser hos flere borgere i de nærliggende ældreboliger, hvilket ifølge forstander muliggør en bedre normering af faglærte medarbejdere, end det ellers var muligt i forhold til plejecentrets størrelse.</p>

	<p>Forstander har efter sin tiltræden afholdt individuelle samtaler med alle medarbejdere med henblik på at udvikle samarbejdet samt synliggøre og gøre brug af den enkeltes kompetencer.</p> <p>Nye medarbejdere introduceres ifølge ledelse og medarbejdere med en fastlagt introduktion samt følgevagter efter behov. Medarbejderne redegør med eksempler for brugen af VAR-portalen, som bl.a. anvendes som et fast element ved oplæring af nye medarbejdere og afløserer samt ved uddelegering af sundhedsfaglige opgaver.</p> <p>Medarbejderne føler sig godt rustede til at varetage de opgaver, de stilles over for, og de tilbydes løbende kompetenceudvikling. Medarbejderne oplyser om planlagt deltagelse i flere kurser, bl.a. vedrørende vejlederfunktion. Derudover fremhæves triage-møder som et givende forum for vidensdeling og udvikling af kompetencer, idet alle medarbejdere deltager og byder ind med observationer, overvejelser og løsningsforslag.</p> <p>Medarbejderne er optagede af det aktuelle Affectum-forløb, som har bidraget til øget forståelse af forskellige handlemønstre samt tryghed i den indbyrdes kommunikation og samarbejdet omkring kerneopgaven.</p> <p>Medarbejderne oplever generelt god trivsel, og de anerkender den nye forstander for at være lydhør, støttende og motiverende i relation til, at alle medarbejdere gør brug af deres viden og kompetencer. Forstander opfordrer desuden medarbejderne til at deltage i kurser og uddannelse.</p>
<p>Tema 5: Fokusområde Kommunikation og samspil</p>	<p>Borgerne vurderer, at der er en god omgangstone på plejecentret, og at medarbejderne er imødekommende og omsorgsfulde, og en borger fremhæver medarbejdernes støtte og opmuntring i en svær tid efter indflytning på plejecentret.</p> <p>Forstander redegør for, hvordan ledelse og medarbejdere arbejder målrettet med kommunikation og værdighed for borgerne. Forstander lægger vægt på, at kommunikation anvendes bevidst, så borgerne oplever at være anerkendt og mødt i deres individuelle behov.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan borgerkendskab og relation danner udgangspunkt for en individuelt tilpasset kommunikation, hvor fx kram og humor anvendes velovervejet og tilpasset den enkelte borgers grænser, ønsker og dagsform. Medarbejderne oplyser, at der hos de fleste borgere er et tæt samarbejde med de pårørende, som ligesom borgernes livshistorier beskrives som væsentlige kilder til viden om borgernes baggrunde og vaner. Medarbejderne redegør desuden for anvendelse af faglige metoder, såsom sekvenspleje, og de anvender det fælles forum ved triagemøder til sparring i borgerforløb, fx hvor kommunikationen med borgerne opleves udfordrende.</p> <p>Uhensigtsmæssig kommunikation opleves sjældent, men medarbejderne fremhæver værdifulde redskaber opnået igennem vækstkulturforløbet, og en medarbejder redegør for en nylig situation, hvor en kollegas mindre hensigtsmæssige kommunikation blev italesat og behandlet på en værdig måde.</p> <p>Tilsynet observerer overalt en omsorgsfuld og hjertelig omgangsform borgere og medarbejdere imellem, ligeledes under middagsmåltidet, hvor borgere og medarbejdere sidder sammen og har afdæmpede samtaler.</p>

2.5 VURDERINGSSKALA

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.:

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 beboere med ingen eller få mindre væsentlige mangler- • Tilsynet har ingen anbefalinger. • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved. tilbage-meldingen 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 beboerne • 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 beboerne • En del af elementerne 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 beboernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne • Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
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 beboerne • Der er fare for beboernes 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 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.