



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Birkelse Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
Oktober 2021

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: Birkelse Plejecenter, Birkevungen 2, 9440 Aabybro |
| Leder: Karin Nielsen |
| Antal boliger: 22 |
| Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 13. oktober 2021, kl. 12.00 - 15.00 |
| Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Tre beboere• Tre medarbejdere |
| Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder og faglig koordinator, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet. |
| Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Riisager, sygeplejerske |

1.1 AKTUELLE VILKÅR

| Aktuelle vilkår |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Leder oplyser, at genåbningsfasen er forløbet stille og roligt, og at plejecentret nu tilstræber at holde fast i de gode rutiner fra COVID-19 med skærpet hygiejne og den generelle øgede ro og samvær. Leder beskriver plejecentret som "en stor familie," og de får mange positive tilkendegivelser fra pårørende. Leder har bemærket en tiltagende mental træthed hos medarbejderne efter en længere periode, hvor medarbejderne har ydet en ekstraordinær indsats. De har været yderst fleksible, kæret ekstra om beboerne, navigeret i skiftende retningslinjer og været særdeles påpasselige også deres privatliv for at undgå smitte på plejecentret. Leder har derfor besluttet at indgå i et flerårigt forløb med Affectum omhandlende medarbejdertrivsel, effektivitet, overskud og arbejdsglæde. Første seance for medarbejderne forløb i september måned, og energiniveauet i personalegruppen er allerede mærkbart steget. Sygefraværet er lavt, og medarbejdergruppen er yderst stabil. |

1.2 OPFØLGNING

| Opfølgning |
|----------------------------------------------------------|
| Der var ingen punkter til opfølgning fra seneste 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 samlede vurdering, at Birkelse Plejecenter er et velfungerende plejecenter. Engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for beboerne, og der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på beboernes præmisser.

Kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder ud fra et rehabiliterende sigte i det daglige samarbejde med beboerne, afstemt den enkeltes differentierede behov og ønsker.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

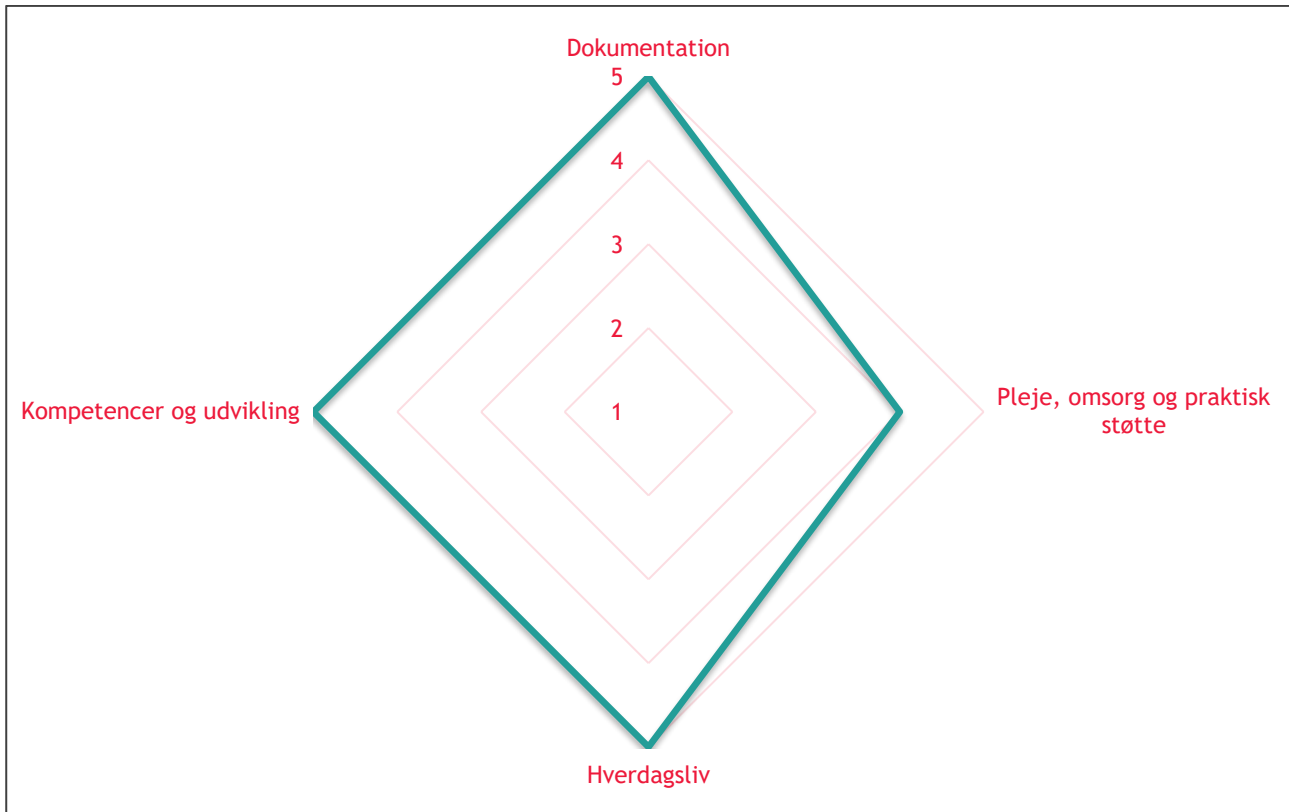
| Bemærkninger |
|----------------------------------|
| Tilsynet har ingen bemærkninger. |

| Anbefalinger |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på et konkret beboerudsagn og sikre, at samtlige beboere behandles værdigt og respektfuldt. |

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: 5</p> | <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentation for tre beboere er gennemgået sammen med faglig koordinator.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med at sikre og opdatere dokumentationen ud fra en klar ansvarsfordeling, så kvalitet i daglig praksis understøttes. Faglig koordinator er superbruger og planlægger, og der afsættes løbende tid af ved behov for sidemandsoplæring eller ajourføring af dokumentation.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende. Døgnrytmeplaner afspejler beboernes behov for pleje og omsorg gennem hele døgnet, og de er handlingsvejledende beskrevet med afsæt i beboernes helhedssituation, mestring og ressourcer. Generelle oplysninger, helbredsoplysninger og tilstande er opdaterede.</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 meget høj grad lever op til indikatorerne. Beboerne giver udtryk for at modtage den rette pleje og omsorg, svarende til deres behov. De er ligeledes meget tilfredse med måden, som medarbejderne yder hjælpen på. En beboer fortæller dog, hvordan en konkret medarbejder et par gange har behandlet beboer uværdigt og uprofessionelt i plejesituationer.</p> |

| | |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Dette er efterfølgende drøftet med ledelsen, som umiddelbart straks vil følge op på hændelserne.</p> <p>Medarbejderne skaber kontinuitet i pleje og omsorg med bl.a. kontaktperson-ordning, kørelister og et koordinerende morgenmøde med henblik på fordeling af opgaver, fx borddækning og ansvar for medicin. Der triageres systematisk tre gange ugentligt med plejecentrets egen sygeplejerske og ledelsen, og flere samarbejdspartnere er endvidere tilknyttet, fx plejehjemslæge og demenskoordinator.</p> <p>Pleje og omsorg leveres generelt efter en god faglig standard og med et velintegreret rehabiliterende sigte i daglig praksis. Der er ligeledes relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse.</p> <p>Beboerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer, i de besøgte boliger samt af beboernes 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>Beboerne oplever et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv og et spændende og tilpas udvalg af aktiviteter. Maden betegnes af beboerne som ualmindelig god og varieret, og de fælles måltider opleves hyggelige med plads til sjov og snak mellem beboere og medarbejdere.</p> <p>De frivillige, børnehaven og musikterapeuten holder bl.a. mandagsklub og sangstunder, og den populære rickshaw-cykel har været brugt flittigt i sommerperioden. Bussen valfarter flere gange ugentligt ud i det blå og til restaurantbesøg, og der tilbydes større arrangementer, som fx Cirkus og næste uges Ålegilde, hvor Vennekredsen er arrangør.</p> <p>Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan beboernes ønsker til et meningsfuldt hverdagsliv tilgodeses. De fortæller med praksiseksempler og stort engagement, hvordan spontane og nærværende stunder med beboerne prioriteres højt, hertil også sociale arrangementer, ligesom de deltager i servering og hygge ved måltider. Maden leveres udefra, og hver torsdag aften tilberedes maden i plejecentrets eget køkken ud fra beboernes ønsker, hvor duften og stemningen spreder glæde hos alle. Medarbejderne kræser desuden lidt ekstra om beboerne i weekender, fx tilbydes vin og øl, og søndage byder på en sild og ikke at forglemme den tilhørende snaps. Medarbejderne redegør yderligere for at skabe hyggelige og hjemlige rammer for måltiderne i den fælles spisesal, og der tages relevant hensyn til beboernes differentierede behov for særlige ernæringsindsatser.</p> <p>Medarbejderne redegør tillige for, hvordan de tilpasser sig beboernes sproglige jargon med fokus på en ordentlig og respektfuld omgangstone og adfærd. Desuden redegøres der for stor opmærksomhed på at tilgodese beboernes dagsform.</p> <p>Tilsynet observerer, at størstedelen af beboerne er samlet til frokost, hvor der serveres indbydende smørrebrød. Der er en munter stemning, og medarbejderne er nærværende i samspillet med beboerne.</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>Både leder og medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede på plejecentret - dog ønskes endnu en social- og sundhedsassistent om aftenen. Leder arbejder målrettet med den generelle kompetenceudvikling, og leder har ligeledes fokus på trivsel i medarbejdergruppen med øje for at tage personlige hensyn.</p> |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Medarbejderne oplever gode muligheder for sparring med leder, faglig koordinator og plejecentrets sygeplejerske, ligesom de redegør for et indbyrdes velfungerende samarbejde, hvor de gør brug af hinandens kompetencer. Der tilbydes løbende kompetenceudvikling relateret til kerneopgaven. |
| Tema 5: Fokusområde Pårørendesamarbejde Skal ikke scores | <p>Leder beskriver et generelt velfungerende samarbejde med de pårørende, hvor hun lægger stor vægt på at møde de pårørende respektfuldt, lyttende og anerkendende i forhold til deres ønsker og spørgsmål. Leder har løbende kontakt med de pårørende, og hos enkelte bekymrede pårørende afholdes der hyppige samtaler, ligesom leder er opsøgende, hvis hun bemærker eller hører om en eventuel potentiel frustration blandt pårørende.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan samarbejdet med de pårørende imødekommes og understøttes i hverdagen. Når dilemmaer opstår, fx mellem beboers og de pårørendes indbyrdes ønsker, inddrages ledelsen. Indflytningssamtalen danner ramme for hurtigt at afstemme beboers og pårørendes forventninger. Flere medarbejdere er aktuelt optaget af at skabe mere struktur over disse samtaler, så pårørende sikres mere klarhed over deres kommende rolle, som fx kunne være aflevering af beboers urinprøve til lægehus.</p> <p>Der er vanligtvis et aktivt bruger-/pårørenderåd, som er ved at genetablere sig efter pandemien.</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 | <p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til alle beboere • Alle elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen |
| I høj grad opfyldt Score: 4 | Omfattende opfyldelse | <p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af beboerne • Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen |
| I middel grad opfyldt Score: 3 | Delvis opfyldelse | <p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af beboerne • En del af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen |
| I lav grad opfyldt Score: 2 | Mangelfuld opfyldelse | <p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er mange mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til få af beboerne • 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 beboerne |
|--------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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.