



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Kaas 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: Kaas Plejecenter, Gammelgaardsvej 44, Kaas, 9490 Pandrup
Leder: Charlotte Malmose
Antal boliger: 22 boliger for borgere med demens
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 30. januar 2023, kl. 13.45 - 18.15 - Gennemført som 2022 tilsyn.
Deltagere i interviews: • Leder • En borger. Grundet målgruppen foretog tilsynet kun interview med en enkelte borger. • En pårørende • Fire medarbejdere Tilsynet foretog desuden observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet. Tilsynsførende: Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske MHH

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder tiltrådte for seks måneder siden, og leder har en baggrund inden for ældreplejen og borgere med demenssygdom, herunder som assisterende leder. Leder er blevet taget godt imod, og leder oplever at være kommet til et plejecenter med engagerede medarbejdere og frivillige, som alle viser stort engagement i at give borgerne en god og meningsfuld hverdag på egne præmisser. Samarbejdet og opbygning af gode relationer med borgere og pårørende har været væsentligt for leder i den første tid, og leder lægger vægt på en høj tilstedeværelse, så borgere og pårørende har mulighed for at henvende sig ved behov. Leder indbyder til samtale, hvis pårørende oplever udfordringer i samarbejdet, og hun oplyser om et velfungerende samarbejde med bruger-pårørenderådet. Leder har aktuelt fokus på opbygning af en hensigtsmæssig mødestruktur med henblik på at skabe forum for faglige drøftelser samt på at fremme samarbejdet mellem vagttag. Derudover angiver leder et vedvarende fokus på at opkvalificere medarbejdernes brug af omsorgssystemet Nexus. I december måned tiltrådte en ny faglig koordinator, idet den tidligere faglige koordinator er overgået til en central funktion i kommunen, som underviser i dokumentationssystemet. Faglig koordinator overtager rollen som tovholder på dokumentationen, og faglig koordinator er derudover i gang med at definere sin rolle, herunder at anvende sin videreuddannelse inden for neuropsykologi og neuropædagogik ift. at udvikle medarbejdernes kompetencer. Medarbejdergruppen består af social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, en ufaglært medarbejder, ansat i et vikariat, samt eget afløserteam bestående af ufaglærte afløsere. Leder oplyser, at der aktuelt er behov for at trække assistenttimer fra dag til aften for at sikre assistentdækning hen over døgnet, og leder har derfor et ønske om på sigt at opkvalificere aftenvagten med flere social- og sundhedsassistenter samt en socialpædagog. Aktuelt er der en vakant stilling i opslag, og leder oplyser, at to nyansatte social- og sundhedsassistenter er opstartet pr. 1. januar 2023.

Sygefraværet er samlet set lavt. Dog er en medarbejder langtidssygemeldt, grundet fysiske skavanker, og fraværet dækkes af egne ufaglærte afløsere.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationspraksis samt medarbejdernes kompetencer. Tilsynet bemærker, at anbefalinger vedrørende dokumentationen fortsat gør sig gældende.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt 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 den nytiltrådte leder, gennem et målrettet arbejde med faglig udvikling og kvalitets sikring af kerneydelsen, medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges ud fra borgernes individuelle og særlige behov med relevant inddragelse af borgernes netværk.

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

Der er fundet mangler indenfor dokumentationen, og tilsynet vurderer, at der er behov for en ledelsesmæssig opmærksomhed på at sikre den løbende opdatering af dokumentationen, samt opfølgning på faglige indsatser hos borgerne.

Tilsynet har givet anledning til fire anbefalinger vedrørende temaerne dokumentation samt medarbejdernes kompetencer, og tilsynet vurderer, at manglerne 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

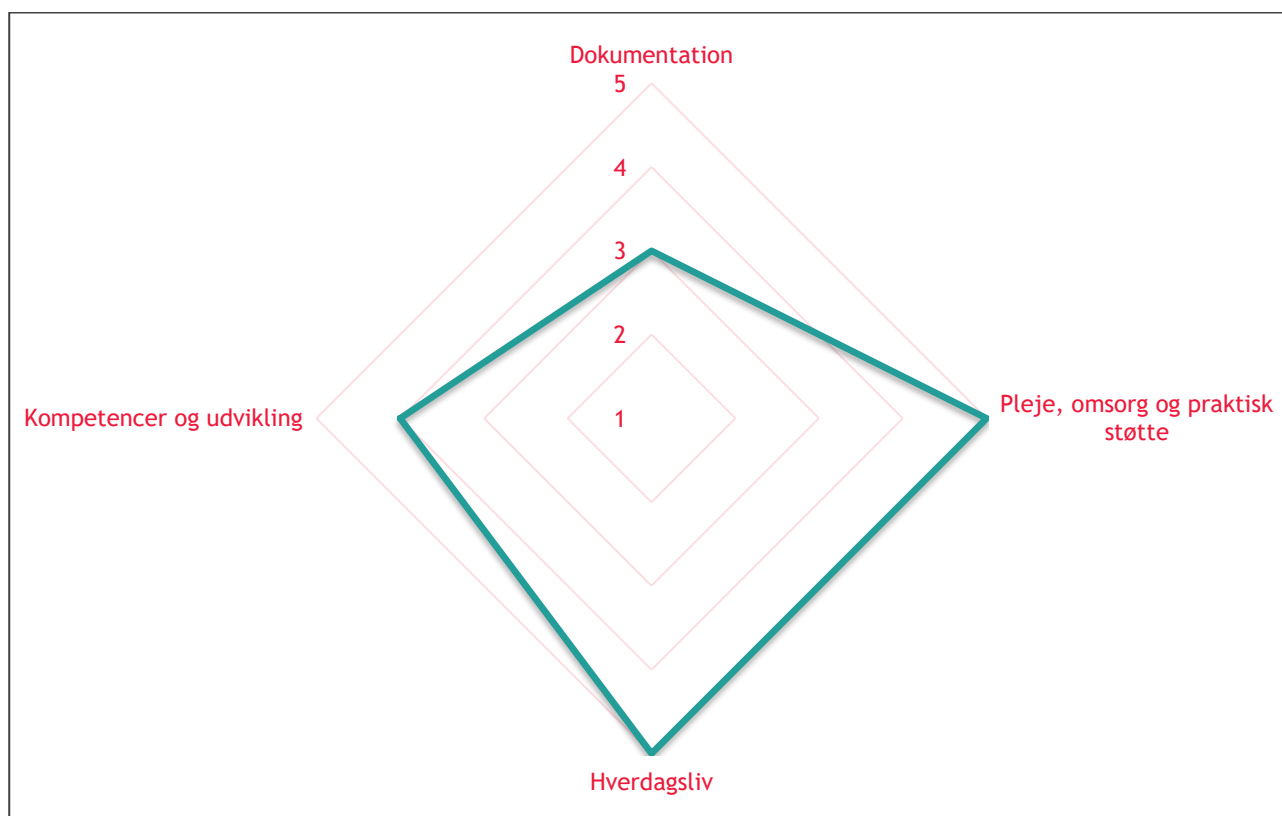
1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelse af borgernes behov for pleje og støtte for hele døgnnet.

2. Tilsynet anbefaler, at sygeplejersker i samarbejde med medarbejderne løbende sikrer opdatering af helbredstilstande samt handlingsanvisninger, så de afspejler borgernes aktuelle helbredssituation og understøtter de faglige indsatser.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen et øget fokus på, at medarbejderne konsekvent dokumenterer opfølgning på faglige indsatser samt sikrer, at observationsnotater relateres til relevante tilstande.
4. Tilsynet anbefaler leder at afklare medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling.

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 beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Faglig koordinator er sammen med en medarbejder ressourceperson i dokumentationen, og faglig koordinator understøtter medarbejderne med løbende sparring og sidemandsoplæring, ligesom kommunens dokumentationssygeplejerske bidrager med undervisning. Dokumentation fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, og medarbejderne arbejder i fællesskab med opdatering af dokumentationen. 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, og alle medarbejdere bidrager med løbende opfølgning i daglige observationsnotater. Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med faglig koordinator. Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt. Døgnrytmeplaner ses i alle tilfælde overvejende opdaterede med beskrivelser af borgernes behov for pleje og omsorg samt den anvendte individuelle pædagogiske tilgang. Dog savnes der hos en borger beskrivelse af hjælpen til bad, ligesom hjælpen ved måltider og toiletbesøg mangler hos en borger. Generelle oplysninger er udfyldte og opdaterede, herunder borgernes livshistorie og helbredsoplysninger. Funktionsevnetilstande er udfyldte og opdaterede og de afspejler borgernes aktuelle funktionsniveau. Helbredstilstande og handleanvisninger er delvist opdaterede. Der mangler fx handleanvisning på en borgers pn smertebehandling, hos to borgere mangler referenceinterval på de faste vægtmålinger, og progression i en tredje borgers sårbehandling er ikke dokumenteret igennem længere tid. I flere tilfælde er observationsnotater ikke relaterede til relevante tilstande, og samlet set mangler der systematik i dokumentationen af opfølgning på de faglige indsatser. Habitualskema og relevant triagering ses i alle tilfælde. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.
Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 5	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 tilfredshed og tryghed med den hjælp, de modtager af medarbejderne. En pårørende udtrykker stor tilfredshed med den pleje og omsorg, medarbejderne yder den pårørendes familiemedlem, og pårørende fremhæver positivt at blive inddraget i omsorgen, ligesom den pårørende er inviteret til at deltage i det omfang, borgeren ønsker. Plejecentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg gennem kontaktpersonsordning, fælles morgenbriefing, hvor nattevagten giver mundtlig overlevering, det seneste døgn's observationsnotater, og hvor borgernes triagering gennemgås. Opgaverne hos borgerne fordeles med udgangspunkt i borgerkendskab, kompetencer og kompleksitet. Medarbejderne redegør for anvendelsen af faglige metoder i den daglige pleje og omsorg til borgerne, herunder sekvenspleje og sceneskift, hvor borgernes dagsform danner udgangspunkt for en fleksibel tilrettelæggelse af dagen og plejen. Medarbejderne oplyser om to ugentlige triagemøder, hvor alle medarbejdere deltager, og med deltagelse af centersygeplejerske en gang ugentligt.

	Desuden redegør medarbejderne for et velfungerende samarbejde med center-sygeplejersken, som udfører komplekse sygeplejeopgaver samt bidrager med løbende faglig sparring, ligesom ældrepsykiatrien inddrages i borgerforløb ved behov. Demenskoordinator er ifølge medarbejderne en væsentlig samarbejdspartner, og demenskoordinator bidrager bl.a. til den gode indflytning, da hun ofte har et indgående kendskab til borgernes situation og baggrund. Derudover samarbejdes der tæt med borgernes praktiserende læger, som for fleres vedkommende har et langvarigt kendskab til borgerne. Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte, og medarbejder redegør for, hvordan metoder, såsom guidning og spejling, anvendes med henblik på vedligeholdelse af borgernes funktioner så længe som muligt. Medarbejderne redegør desuden for en sundhedsfremmende og forebyggende indsats, fx med at have opmærksomhed på stabile måltider og bevægelse hos borgere med diabetes. Tilsynet bemærker, at borgerne er velsoignerede, og der ses overalt en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard, som ligeledes gælder hjælpemidler.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne tilbydes et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og en borger udtrykker tilfredshed med sin hverdag. En pårørende udtrykker stor tilfredshed med de udbudte aktiviteter, og pårørende fremhæver besøgene af musikterapeuten, hvilket bringer synlig glæde hos den pårørendes kære, som har svært ved at udtrykke sig verbalt. Leder og medarbejdere redegør for, hvordan hverdagen tilrettelægges med afsæt i borgernes individuelle og skiftende dagsform, hvor nogle borgere profiterer af fælles aktiviteter og andre af en-til-en stunder. En gruppe af frivillige planlægger og afholder fællesaktiviteter, såsom hyggekub og sangarrangementer, og en frivillig samt medarbejdere tilbyder ture på plejecenterets rickshaw-cykel, når vejret tillader det. Medarbejderne arrangerer ugentligt erindringsdans samt busture, hvor destinationen bestemmes på dagen ud fra borgernes ønsker og ressourcer. Medarbejderne redegør ligeledes for små daglige aktiviteter, som tilpasses borgernes ønsker og dagsform, fx en tur i haven, læse ugeblade eller lytte til musik sammen. En pårørende udtrykker tilfredshed med måltiderne, som den pårørende ofte deltager i sammen med sin kære, og som pårørende oplever som hyggelige. Medarbejderne redegør for deres faglige overvejelser omkring måltidets betydning for borgernes livskvalitet, herunder hvordan de skaber gode rammer omkring det. Medarbejderne indtager en værtsrolle, som afstemmes efter borgernes dagsform, ligesom de selv spiser med og anvender spejling og guidning som redskaber. Bordplan tilrettelægges ud fra borgernes individuelle behov og relationer. Medarbejderne er bevidste om deres rolle og ansvar ved måltiderne, bl.a. hjælper de borgere med behov herfor, ligesom de er opmærksomme på, borgernes ernæringsmæssige problematikker, som fx nedsat appetit, behov for skærmning eller mad med tilpasset konsistens. Tilsynet observerer efter eftermiddagskaffen borgere og pårørende, som sammen ser TV, mens medarbejderne udfører praktiske opgaver i samme lokale. Der observeres en rolig og hyggelig stemning.
Tema 4: Kompetencer og udvikling	Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Leder vurderer, at der er de rette og nødvendige kompetencer til stede døgnet rundt for at varetage borgernes særlige behov. Leder har endnu ikke haft mulighed for at afholde MUS-samtaler, men leder planlægger at afvikle dem snarest for at opnå viden om medarbejdernes behov for kompetenceudvikling.

Score: 4	Som et nyt tiltag er der indført regelmæssige assistentmøder med bl.a. undervisning i faglige emner, senest medicindosering. Leder overvejer, hvordan den fremtidige mødestruktur skal være, og leder har et ønske om at styrke samarbejde og vidensdeling mellem vagtlag. Endvidere oplyser leder, at borgerkonferencer skal implementeres med hjælp fra en konsulent fra kommunen senere på året, ligesom flere medarbejdere skal på kursus vedrørende borgere med udadreagerende adfærd. Medarbejderne føler sig godt rustede til at varetage pleje og omsorg til borgerne, og flere medarbejdere har uddannelse inden for demensområdet, som dog for nogles vedkommende ligger nogle år tilbage. Medarbejderne reflekterer over, at en øget viden inden for neuropædagogik vil kunne bidrage positivt i forhold til faglige tilgange samt understøttelse af borgernes dagligdag. Ønsket er formidlet til leder. Nyansatte medarbejdere gennemgår introduktion med en tildelt mentor og en uges følgevagter med henblik på opbygning af relationer og kendskab til borgerne, ligesom alle nye undervises i dokumentation. Ufaglærte afløsere gennemgår desuden forflytningsundervisning samt undervisning i Nexus . Ved behov for viden og faglig sparring gøres der brug af kolleger samt centersygeplejersken, som derudover også varetager undervisning i uddelegerede sygeplejeydelser. Ifølge en ny retningslinje fra kommunens dokumentationssygeplejerske skal der ikke længere foreligge handlingsanvisninger, hvis en procedure ikke afviger fra det beskrevne i VAR-portalen. Dette ansporer ifølge medarbejderne til, at portalen nu anvendes ofte, hvilket medarbejderne giver aktuelle eksempler på. Medarbejderne oplever et velfungerende samarbejde og god trivsel i medarbejdergruppen, hvor konflikter tages i opløbet.
Tema 5: Fokusområde Kommunikation og samspil	Borgerne oplever leder og medarbejdere som søde og hjælpsomme, og de værdsætter de små daglige snakke på leders kontor. En pårørende oplever en god omgangstone på plejecentret, og pårørende beskriver medarbejderne som imødekommende og omsorgsfulde, ligesom den pårørende værdsætter fællesskabet med andre pårørende, bl.a. i bruger-pårørenderådet. Leder sætter retning og redegør for, hvordan nærvær og relationsarbejde har stor opmærksomhed, hvorfor leder prioriterer de pædagogiske måltider højt, idet de bidrager til samtale og følelse af fællesskab for både borgere og medarbejdere. Leder og medarbejdere redegør for et tæt samarbejde med pårørende, hvor pårørende ses som en vigtig ressource og kilde til viden om borgernes livshistorie, personlighed og værdier. Ud over den løbende kontakt inviteres pårørende til "kaffemøde" ved behov eller mindst en gang årligt med leder og kontaktperson, hvor stort og småt drøftes. Medarbejderne redegør med eksempler på, hvordan de anvender individuelt tilpasset og anerkendende kommunikation, og de har opmærksomhed på borgernes oplevelse af at blive set og anerkendt. Medarbejderne beskriver deres fokus på, at borgernes værdighed understøttes, samt hvordan uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd forebygges, bl.a. med personskift i plejen samt en åbenhed, hvis en medarbejder har brug for at trække sig fra en situation. Medarbejderne oplever en god omgangsform, og de udtrykker tryghed ved at italesætte uhensigtsmæssig kommunikation eller adfærd over for kollegaer eller leder, hvis det skulle opstå. Medarbejderne reflekterer fagligt over etiske aspekter vedrørende brugen af fx demensdukker, som kan være svære for besøgende at se, men som anvendes, da flere borgere oplever, at de giver tryghed. Tilsynet observerer en rolig stemning på hele plejecenteret, og overalt observeres der en rolig, respektfuld og anerkendende kommunikation mellem medarbejderne og borgerne, som virker trygge.

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: • 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: • 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: • 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: • 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: • 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.