



Tilsynsrapport

Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Kaas plejecenter

Uanmeldt tilsyn
September 2024

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt kommunalt 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



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Helle Charlotte Nielsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 00 92

Mail: henie@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede og
skal derfor vurderes ud
fra dette.*



1. Oplysninger

Tabel med 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 for tilsynsbesøg: Den 30. september 2024, kl. 09.00 - 13.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende: Senior Manager Helle C. Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med leder, der oplyser om et velfungerende plejecenter, hvor der pt. ikke er ledige boliger. Leder oplyser desuden, at faglig koordinator afvikler ferie på dagen.

Det ledelsesmæssige fokus har bl.a. været rettet mod at sikre fast implementering af beboerkonferencer, som medarbejderne blev præsenteret for via et projekt med Sundhedsstyrelsen. Flere medarbejdere er uddannede facilitator, og er tovholdere ift. at sikre stringens og struktur ved metodeanvendelsen på beboerkonferencerne, som afholdes hver tredje uge, og hvor både aftenvagter, centersygeplejerske og demenskoordinator også deltager. Leders klare oplevelse er, at implementeringen har medvirket til et fagligt løft i medarbejdergruppen, og leder anerkender desuden medarbejderne for deres engagement og aktive deltagelse. En anden indsats har været ændrede arbejdsgange i praksis, hvilket er effektueret ved, at flere borgere er kommet på dosispakket medicin. Derudover er der indført en daglig "assistent-rute", hvilket i praksis betyder, at en social- og sundhedsassistent er den overordnede tovholder ift. lægekontakt, faglig sparring og vurderinger, mens øvrige social- og sundhedsassistenter indgår i plejen. Ifølge leder har indførelse af "assistent-rute" medført en anden ro og tilfredshed blandt medarbejderne og frigivet medarbejderressourcer til plejen.

Leder tilkendegiver yderligere et fokus på sit eget lederskab, foranlediget af ærlige medarbejderes ønsker. Leder har derfor arbejdet målrettet på at være mere synlig i hverdagen, og leder er desuden begyndt at arbejde på forskellige tidspunkter mhp. at møde de to aftenhold for at sikre faglige drøftelser og vidensdeling. Leder oplyser ligeledes, at fem medarbejdere, herunder faglig koordinator, har deltaget i kommunens projekt "den sidste tid", hvor der er planlagt opfølgning og vidensdeling i medarbejdergruppen i efteråret. Af aktuelle udfordringer nævner leder, at det pt. er svært med vagtdækningen, grundet vakante stillinger, og leder oplever det fortsat udfordrende at rekruttere inden for området. Medarbejdersituationen er præget af, at plejecentret har tre ledige stillinger, hvoraf en er i aftenvagt. De ledige stillinger dækkes aktuelt via et afløserkorps, som består af to faglærte medarbejdere og nogle ufaglærte medarbejdere. Eksterne vikarer bruges indimellem - dog ikke hver uge.

Sygefraværet beskrives som lavt, ligesom der ikke er langtidssygemeldte medarbejdere.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser om opfølgningen på sidste års anbefalinger, herunder fokus på medarbejdernes dokumentationspraksis, ligesom medarbejdergruppen har modtaget supervision mhp. at understøtte det kollegiale samspil i hverdagen.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt 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. BDO har foretaget tre stikprøver.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Kaas Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgere med demenslidelser. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges individuelt og i fællesskab på borgernes præmisser og ud fra borgernes dagsform.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at kerneydelsen leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan de arbejder med et vedligeholdende og rehabiliterende sigte i samspillet med borgerne. Enkelte anbefalinger er dog givet vedrørende dokumentationen og på grund af plejecentrets aktuelle situation med vakancer og øget ansvar for de faste faglærte medarbejdere.

I relation til årets tema "Kommunikation og samspil" er plejecentrets leder og medarbejdere kendetegnet ved et særligt fokus på målgruppen og deres pårørendes behov for individuelle tilgange med afsæt i relevante metoder inden for demensområdet.

Tilsynet har i alt givet anledning til to anbefalinger, relaterede til temaerne *Dokumentation* og *Kompetencer og udvikling*, hvor tilsynet vurderer, at en beskeden, men målrettet ledelsesmæssigt indsats kan udbedre manglerne.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til plejecentrets fremadrettede udvikling:

2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at følge op med fyldestgørende beskrivelser af borgernes pleje- og omsorgsbehov i to konkrete borgerjournaler.
2. Tilsynet anbefaler leder et fortsat fokus på rekruttering af faglærte kompetencer og opmærksomhed på medarbejdertrivsel og koordineringen af medarbejderressourcerne, grundet anvendelse af ufaglærte medarbejdere.

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

2.4.1 Dokumentation

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og de kan redegøre for, at den socialfaglige dokumentation fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Ifølge medarbejderne sikres der løbende opfølgning ved alle medarbejders ansvarstagen og dokumentation af daglige afvigelser, mens kontaktpersonen sammen med faglig koordinator er tovholder for at sikre opdatering og en rød tråd i borgernes journaler. Den socialfaglige dokumentation for tre borgere er gennemgået sammen med en medarbejder.

Den socialfaglige dokumentation fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende, og de tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer, ligesom der bemærkes

individuelle detaljerede udfoldelser af medarbejderne faglige tilgange og borgerspecifikke vaner. Dog savnes der beskrivelse af hjælpen til bad og motivation til ernæringsindtag hos en borger samt beskrivelse af kostform hos en anden borger med diabetes. Generelle oplysninger ses fyldestgørende udfoldede, herunder med velbeskrevne livshistorier. Funktionsevnetilstande er ajourførte, svarende til borgernes funktionsniveau, ligesom der ses relevante observationsnotater, som i alle tilfælde er fulgt op og relateret til relevante tilstande. Generelt bemærkes en tydelig sammenhæng og en rød tråd i de tre borgerjournaler.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker tilfredshed med hjælpen, de modtager. To borgere værdsætter, at de inddrages i plejen, og bruger egne ressourcer i videst muligt omfang.

Plejecentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonsordning, overlap mellem vagtlag, fælles koordinerende morgenmøde samt ved løbende faglig sparring. Medarbejderne reflekterer kompetent over, at fordeling af opgaver sker ud fra kompleksitet, relationer, kemi og ikke mindst borgernes dagsform, som kan svinge, hvorfor fleksibilitet er et grundvilkår i planlægningen. Medarbejderne italesætter indførelsen af "assistent-ruten" som en meget stor positiv udvikling, som har løftet kontinuitet og kvalitet vedrørende opgaveløsningen. Hvis borgerne frasiger sig hjælpen, benytter medarbejderne sceneskift eller trækker sig, og tilbyder hjælpen på et andet tidspunkt. Medarbejderne redegør derudover for opmærksomhed på, at hjælpen til borgerne leveres med afsæt i borgernes tidligere identitet og ud fra livshistorien samt vaner mhp. at sikre borgernes selvbestemmelse.

Medarbejderne redegør for anvendelse af metoder, såsom Tom Kitwoods "blomst" og trivselskarret, ligesom borgerne triageres dagligt, og at der sker løbende opsamling på faglige indsatser. Beboerkonferencer afholdes hver tredje uge, og medarbejderne værdsætter stringens og strukturen som værdifuld, idet både borgere med passiv og udadreagerende adfærd drøftes ift. forbedringstiltag. Den helhedsorienterede indsats understøttes via et tværfagligt samarbejde med relevante samarbejdspartnere, herunder terapeuter, omsorgstandplejen og regionsklinikken. Centersygeplejersken har sin faste gang på plejecentret to gange ugentligt, ligesom medarbejderne redegør for løbende sparring og kontakt.

Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte, hvor medarbejderne via verbal og nonverbal guidning støtter borgerne i at benytte egne ressourcer, fx i den daglige pleje og ved påklædning. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i form af opmærksomhed på hygiejne, herunder anvendelse af forklæder og handsker. Samtidigt tilkendegiver medarbejderne, at de tilpasser indsatserne med afsæt i borgernes daglige formåen og energiniveau.

Tilsynet observerer, at borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte borgers hjem samt på fællesarealer, hvilket ligeledes gør sig gældende for borgernes hjælpemidler.

2.4.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og de er tilfredse med udbuddet af aktiviteter. En borger læser meget, og værdsætter fællesskabet med sangaftener, eftermiddagshygge og kaffestunder. En anden borger har tidligere deltaget i dans, som er afløst af gåture, ligesom borgeren nyder at opholde sig i sin bolig og se TV efter eget ønske. En tredje borger er glad for stadig at kunne strikke og hækle, og borgeren får ofte besøg af familien.

Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne sikres et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, som er tilpasset funktions- og energiniveau. Medarbejderne arrangerer ugentlige busture og sang- og dansearrangementer, mens frivillige tilbyder hyggeklub hver tirsdag, og hjælper ved gudstjeneste. Medarbejderne tilbyder en-til-en tid, gåture eller nærvær i borgernes bolig til borgere, der ikke profiterer af større arrangementer i fællesskabet. Derudover reflekterer medarbejderne over, hvordan hverdagsrehabiliteringen også indgår i et indholdsrigt hverdagsliv for borgerne, fx ved, at borgerne lægger vaskeklude sammen, går ud med affaldet, eller er med i haven i sommerhalvåret. Vennekredsen afholder også en del arrangementer til stor glæde for borgerne. Et nyt og flittigt anvendt tiltag er desuden den velfærdsteknologiske 'Qwiek up', hvor medarbejderne har mulighed for at tilbyde film, spille musik eller have still-billede som akvarium, alt efter om borgerne skal støttes i et højere eller lavere arousalniveau.

Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og de beskriver måltiderne som hyggelige. Medarbejderne oplyser om husets kostfaglige medarbejder, der er en medarbejder, som deles med to andre plejecenter, og som to gange ugentligt bager boller, og en gang ugentligt tilbereder maden fra bunden, hvilket frembringer duft i hele huset. Medarbejderne har derudover fokus på at skabe gode rammer om måltiderne i form af faglige overvejelser om borgernes placering ved bordet mhp. at understøtte borgernes indbyrdes samspil eller forebygge konflikter. Medarbejderne sidder med ved bordet under måltiderne, og de er opmærksomme på måltidets betydning for borgernes livskvalitet, hvorfor de samtaler og sikrer en rolig og hyggelig stemning, og understøtter borgerne til at få dækket deres individuelle ernæringsbehov. Medarbejderne redegør derudover for observationer ved måltiderne, herunder borgernes appetit, og om de på dagen skal nødes eller hjælpes. Ved vedvarende afvigelser inddrages relevante samarbejdspartnere, ligesom borgernes tilbydes alternativer, hvis menuen ikke falder i deres smag.

Tilsynet observerer, at medarbejderne sidder med ved måltiderne, som foregår i en hyggelig og afslappet atmosfære.

2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

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, og oplyser, at der er social- og sundhedsassistentdækning i dag- og aftenvagter. Medarbejdergruppen tæller faglig koordinator, der er uddannet sygeplejerske, social- og sundhedsassistenter og -hjælpere. Derudover er en fysioterapeut ansat, som indgår i helhedsplejen. Ufaglærte medarbejdere er ligeledes ansat, og kan, ifølge leder, indgå som anden person i en afdeling på aftenholdet sammen med en faglært.

Leder sikrer kompetenceudvikling af medarbejderne i form af løbende vidensdeling, bl.a. på personale-, assistenter-, team- og morgenmøder. Derudover omtales beboerkonferencer som givende ift. at udvikle medarbejdernes refleksionsniveau og viden.

Centersygeplejersken og husets faglige koordinatore bidrager begge til kollegernes løbende oplæring i konkrete opgaver, ligesom medarbejderne for nyligt modtog undervisning i demensformer og vurderingsskala fra kommunens demenskoordinator.

Medarbejderne føler sig fagligt godt rustede til at varetage de opgaver, de stilles over for, og de tilbydes løbende kompetenceudvikling, og fremhæver undervisningen fra demenskoordinator som meget fagligt givende. Derudover oplyses der om løbende muligheder for oplæring fra centersygeplejersken, fx i kateterskyl, ligesom flere hjælpere er oplært i påsætning af demensplaster. Undervisning og kursusdeltagelse i eksempelvis den sidste tid, forflytning eller vejlederfunktionen nævnes ligeledes som kompetenceudviklende. De faglige mødefora, herunder de opstartede teammøder hver fjerde uge og beboerkonferencerne, udvikler, ifølge medarbejderne, både samarbejdet og deres indbyrdes og fælles faglige viden. I den forbindelse tilkendegiver medarbejderne, at samarbejdet og dynamikken i medarbejdergruppen er forbedret, og afløserne beskrives som gode. Dog bemærkes den øgede arbejds mængde for de fastansatte faglærte medarbejdere, når de igennem tre - fire dage har arbejdet sammen med afløserne, da det kalder på mere ansvar og overblik fra de faglærte medarbejdere.

Til grund for vurderingen tillægges de vakante stillinger desuden betydning.

2.4.5 Årets tema: Kommunikation og samspil

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever en god kommunikation og adfærd fra medarbejderne. De oplever at blive hørt, respekterede og anerkendt, og de nævner, at det er rart at samtale med medarbejderne.

Leder oplyser, at plejecentret ikke modtaget nogle klager, og hvis leder har en fornemmelse af nogle potentielle uoverensstemmelser fra borgere eller pårørende inviteres de til kaffemøde. Derudover redegør leder for fokus på, at medarbejderne har en god og ordentlig tone samt adfærd i samspillet med borgere og pårørende med blik for, at medarbejderne er forskellige - men at de arbejder ud fra den aftalte fælles standard.

Leder og medarbejderne kan desuden redegøre for, hvordan de arbejder med at sikre en kommunikation og et samspil, tilpasset den enkelte borger med afsæt i borgerens dagsform. Derudover reflekterer medarbejderne over, hvordan de sikrer værdige tilgange og selvbestemmelse til borgerne, trods borgernes kognitive svækkelse. I den forbindelse inddrages blomsten og livshistorien, og der tages højde for selve situationen, ligesom medarbejderne redegør for anvendelse og bevidsthed af deres verbale og non-verbale tilgange, fx fysisk berøring for at skabe ro, trøst og tryghed.

Indbyrdes i medarbejdergruppen oplyser medarbejderne om fællesskab og forståelse for, at deres relation og tilgange til borgerne er forskellige men med samme formål, ligesom medarbejderne oplyser om en øget tillid til at kunne sige til og fra over for opgaver, som der ikke er overskud til på dagen, hvilket ligeledes har medvirket til godt samarbejde blandt medarbejderne.

Tilsynet observerer flere individuelle interaktioner medarbejdere og borgere imellem, hvor der bemærkes afslappede borgere, der virker trygge og tillidsfulde i samspillet med medarbejderne.

2.5 Vurderingsskema

I tilsynene i Jammerbugt Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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 borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen 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 borgerne • 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 borgerne • En del elementer 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 borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer 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 borgerne • Der er fare for borgernes 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 plejehjem, 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.