



# Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior  
Solgården plejecenter

Uanmeldt tilsyn  
September 2023



# 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



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@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: Solgården Plejecenter, Aggersundvej 31, 9690 Fjerritslev

Leder: Trine Maria Klitgaard

Antal boliger: 67 boliger, heraf 16 demensboliger og to midlertidige pladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 26. september 2023, kl. 08.30 - 13.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Faglig koordinator
- Tre medarbejdere
- Tre borgere
- To pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

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

Tilsynsførende:

Manager Helle C. Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske MHH

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med leder, som oplyser, at rejseholdet fra Sundhedsstyrelsen på tilsynsdagen er på plejecentret for at undervise i afholdelse af borgerkonferencer, hvilket plejecentret efterfølgende vil implementere.

Leder oplyser om et velfungerende plejecenter, hvor leder siden sin tiltræden for knap et år siden har haft fokus på at skabe faste strukturer og arbejdsgange, som understøtter kerneopgaven. Medarbejdernes vagtplan er bl.a. justeret, så rette kompetencer er til stede over hele døgnet, og derudover er der implementeret en ny mødestruktur med faste ugentlige triagemøder og regelmæssige teammøder med fagligt indhold.

Leder oplyser desuden, at der i den seneste tid har været en øget opmærksomhed på konflikthåndtering og -forebyggelse deraf, grundet flere komplekse borgerforløb. En gruppe af medarbejdere har gennemført et eksternt kursus relateret hertil, hvilket har affødt et nu igangværende arbejde med "Den gode indflytning", hvor plejecentrets medarbejdere i relevante tilfælde tilbyder hjemmebesøg, og desuden er i tæt dialog med borgere, pårørende og evt. hjemmeplejen, så startvanskeligheder og misforståelser mindskes, så plejen fra indflytningdagen kan tilrettelægges i overensstemmelse med borgernes behov og ønsker. Leder imødekommer derudover de kommende borgerkonferencer som et nyttigt redskab i denne forbindelse.

Korttidssygefraværet betegnes af leder som lavt, mens det samlede fravær udfordres af, at i alt ni medarbejdere er langtidssygemeldte, hvoraf to er pga. graviditetsgener, og en er en medarbejder i fleksjob. Derudover oplever leder rekrutterings- og fastholdelsesudfordringer, særligt social- og sundhedsassistenter, hvilket leder tilskriver en generel tendens i det geografiske område. To social- og sundhedsassistentstillinger i henholdsvis aften- og nattevagt er aktuelt vakante. Fravær og vakancer dækkes ifølge leder dels ved faste medarbejders ekstraarbejde og dels ved hjælp af plejecentrets eget korps af fag- og ufaglærte afløsere.

## 1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen samt udviklingen af fora med faglig sparring og borgerrelaterede drøftelser. Tilsynet bemærker, at en anbefaling vedrørende den socialfaglige dokumentation fortsat er gældende.

# 2. Kommunalt tilsyn

## 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Solgården 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 Solgården Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Plejecentret er i en positiv udviklingsproces, men de påvirkes af et højere langtidssygefravær og enkelte vakante stillinger, hvor faste medarbejdere træder til og er behjælpelige med at sikre kvaliteten i opgaveløsningen. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser i et velfungerende samarbejde med frivillige.

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. Det er tilsynets vurdering, at plejecentret arbejder målrettet med udviklingen af medarbejdernes dokumentationspraksis, som fortsat er et udviklingsområde, grundet tilsynets fund af mangler.

I relation til årets tema: Kommunikation og samspil, er det tilsynets vurdering, at ledelse og medarbejdere har stor opmærksomhed på at møde borgerne, de pårørende og hinanden respektfuldt og anerkendende.

Tilsynet har givet anledning til i alt fire anbefalinger inden for temaerne dokumentation, hverdagsliv samt medarbejderkompetencer og udvikling, som tilsynet vurderer vil kunne udbedres med en målrettet ledelsesmæssig indsats.

## 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.

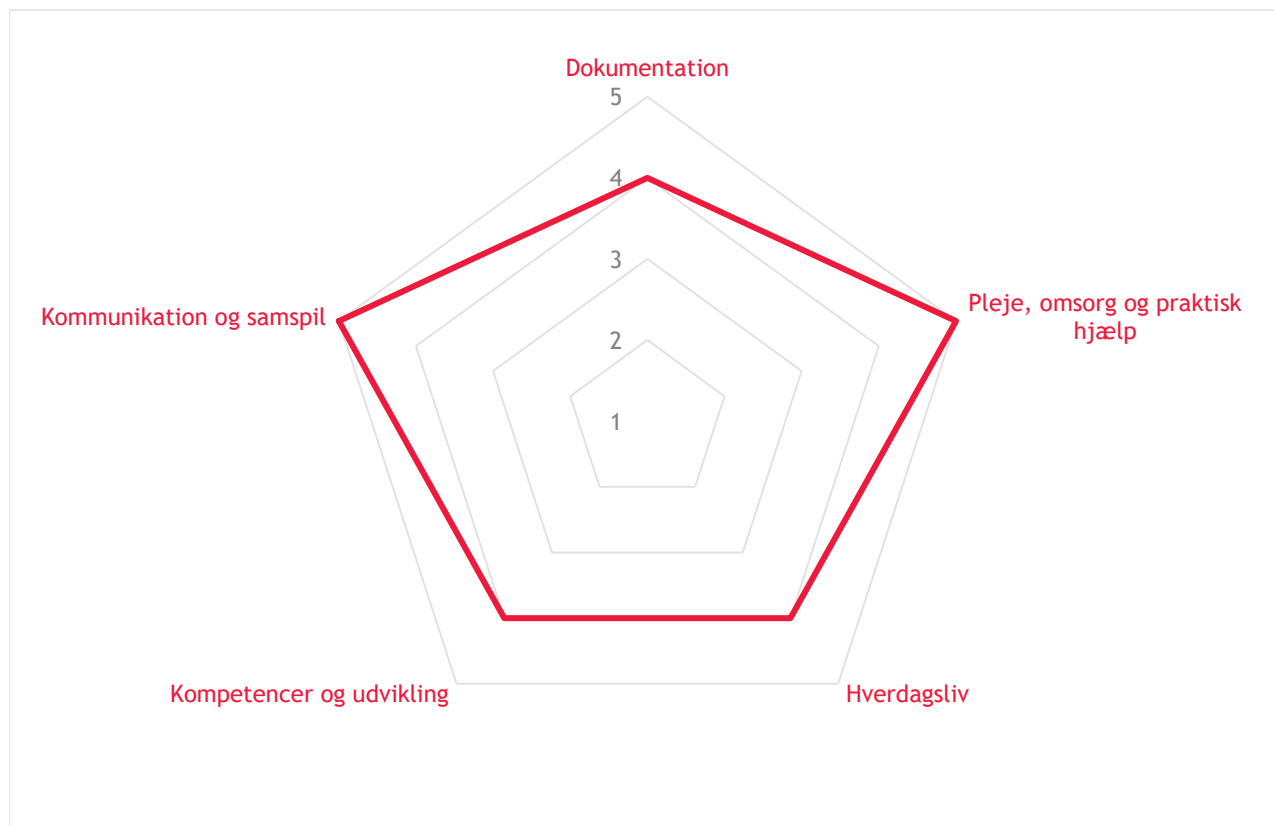
### 2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne løbende opdaterer borgernes døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for pleje og støtte.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opretter og opdaterer funktionsevnetilstande, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau, samt konsekvent relaterer observationsnotater til relevant tilstand.
3. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at den vedtagne praksis for understøttelse af måltider og samvær efterleves i samtlige afdelinger.
4. Tilsynet anbefaler leder en øget opmærksomhed på medarbejdernes arbejdsmiljø i en tid med øget opgavemængde, grundet den aktuelle periode med højt sygefravær og vakanser.

## 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.

Leder oplyser, at plejecentret igennem det seneste år har arbejdet målrettet med at sikre en opdateret og ensartet dokumentation. En kvalitetsmedarbejder fra kommunen har i en periode haft sin faste gang på plejecentret, og kvalitetsmedarbejderen har tilbudt medarbejderne undervisning med afsæt i konkrete borgerjournaler.

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den fungerer som et aktivt redskab og understøtter kvaliteten i hverdagens praksis. Medarbejderne redegør desuden for en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor kontaktpersoner er ansvarlige for, at borgerjournalerne er opdaterede, mens alle medarbejdere løbende dokumenterer i observationsnotater. Plejecentrets to faglige koordinatører udfører journalaudit, og de tilbyder kontinuerlig sparring til medarbejderne.

Den socialfaglige dokumentation for tre borgere er gennemgået sammen med den faglige koordinator.

Den socialfaglige dokumentation fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende for hele døgnnet, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der beskrivelse af hjælpen ved toiletbesøg hos en borger, ligesom borgerens nedsatte mobilitet ikke er beskrevet. Generelle oplysninger, herunder borgernes livshistorie, fremgår, og vurderede og opdaterede funktionsevnetilstande foreligger. Dog mangler en funktionsevnetilstand hos to borgere opdatering, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau, ligesom en funktionsevnetilstand vedrørende brug af GPS savnes oprettet. Observationer og opfølgning ses dokumenteret i observationsnotater, som frasat enkelte tilfælde er relaterede til tilstande.

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 borgerne udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager, som leveres med afsæt i borgernes egne ønsker og vaner. To pårørende udtrykker ligeledes tilfredshed med plejen af deres kære.

Plejecentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning, fælles koordinerende morgenmøde og orientering i dokumentationen. Fordeling af opgaverne hos borgerne sker med afsæt i opgavekompleksitet, kompetencer og relation, hvor medarbejderne har opmærksomhed på at efterkomme borgernes ønsker. I flere teams mødes medarbejderne ved middagstid for at samle op på dagens opgaver, og i husets øvrige teams sker en løbende dialog og sparring i løbet af dagen. I demensenhederne har medarbejderne stort fokus på at skabe forudsigelighed og genkendelighed for borgerne, hvorfor gennemgående medarbejdere hos beboerne prioriteres. Medarbejderne redegør endvidere for, hvordan faglige metoder, såsom neuropædagogik og Tom Kitwoods teori, inddrages i plejen og samspillet med borgerne.

Borgerrelaterede drøftelser finder sted på de to ugentlige triagemøder i hvert af de seks teams, hvor den faglige koordinator er tovholder, samt på regelmæssige teammøder med både borger- og samarbejdsrelateret indhold. Den helhedsorienterede indsats omkring borgerne sikres via et velfungerende samarbejde med bl.a. diabetes- og KOL-sygeplejerske, terapeuter, speciallæger samt borgernes praktiserende læger.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, og medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan de anvender hel- eller delvis kompenserende pleje med afsæt i borgernes dagsform. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx vedrørende hygiejne og vedligeholdelse af borgernes gang- og lungefunktion via motivation til motion og mobilisering.

Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

## 2.4.3 Hverdagsliv

**Score: 4**

**Vurdering:**

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

Borgerne oplever et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og de tilkendegiver at have indflydelse og selvbestemmelse i relation til pleje og omsorg, døgnrytme og aktiviteter. Borgerne er tilfredse med udbuddet af aktiviteter, som de deltager i efter interesse og dagsform. En borger, som deltager i de fleste udbudte aktiviteter, fremviser husavisen, som indeholder månedens aktivitetsplan, og borgeren fremhæver musik og sang som foretrukne aktiviteter. En anden borger foretrækker at opholde sig i egen bolig, hvor borgeren lytter til musik og modtager mange besøg.

Medarbejderne redegør for, hvordan borgernes hverdagsliv tilrettelægges med afsæt i borgernes individuelle ønsker og behov. Aktiviteter i dagligdagen varetages af medarbejderne i samarbejde med en stor og aktiv gruppe af frivillige, som hjælper med afvikling af arrangementer, såsom højtlesning, gudstjeneste og flere ugentlige busture. Derudover kommer frivillige på besøg i demensenhederne, hvor de tilbyder gåture og en-til-en samvær med borgerne. Medarbejderne bidrager med spontane og sæsonbestemte aktiviteter, fx en gåtur med smagsprøver på havens frugt, lægge puslespil eller ordne vasketøj sammen med borgerne.

Borgerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og med måltiderne, som for de fleste borgeres vedkommende indtages i de fælles spisestuer. Borgerne omtaler måltiderne som hyggelige, og en borger udtrykker stor tilfredshed med at sidde sammen med en bofælle, som borgeren deler interesser med.

Medarbejderne oplyser, at de sidder med ved bordet under måltiderne, hvor serveringen af maden er i hhv. i skåle og på fade eller portionsanrettet, tilpasset borgernes behov i de enkelte afdelinger. En velovervejet bordplan understøtter ifølge medarbejderne borgernes indbyrdes relationer, og medarbejderne beskriver endvidere, hvordan de understøtter stemningen med samtale omkring bordet, og at de har opmærksomhed på at observere borgernes ernæringsmæssige problematikker, såsom hoste, synkebesvær samt behov for hjælp under måltidet.

Tilsynet observerer et fælles arrangement i husets festsal med stor borgertilslutning, hvor skolebørn synger kendte sange for borgerne, og hvor flere borgere synger med, mens andre lytter med smil på læben. Tilsynet observerer et aktivt miljø og en hyggelig stemning omkring middagsmåltidet i flere afdelinger, hvor borgere og medarbejdere sidder sammen omkring bordet.

Vurdering i temaet er baseret på tilsynets observation af måltidssituationen på en afdeling, hvor det bemærkes, at der ikke sidder medarbejdere sammen med borgerne ved bordet, men at de to medarbejdere sidder ved et andet bord ved siden af, og hvor den ene medarbejder på et tidspunkt sidder med sin iPad.

#### 2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 4

##### Vurdering:

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

Leder vurderer, at medarbejdergruppen, som består af social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, to pædagoger, en ergoterapeut samt fag- og ufaglærte afløsere har de rette og nødvendige kompetencer til at imødekomme borgernes behov for pleje og omsorg. Plejecentret har assistentdækning hele døgnet, og leder oplyser, at tilstedeværelsen af assistenter i aftentimerne er øget til to medarbejdere med henblik på at optimere betingelserne for faglig sparring. Leder tilkendegiver dog, at det aktuelt høje sygefravær kræver en større og daglig ledelsesmæssig bevågenhed og koordinering af faglige kompetencer, og leder anerkender samtidig de faste medarbejders fleksibilitet og hjælp ift. at tage ekstra vagter og generelt at samarbejde på tværs af teams.

Leder har fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling, og hun oplyser, at den største opmærksomhed i det forløbne år har været vedrørende dokumentationen. Leder oplyser



i den forbindelse, at samtlige medarbejdere bliver screenet ift. læse- og stavefærdigheder, og ved behov får de stillet støtteredskaber til rådighed for at understøtte deres dokumentationspraksis.

Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring på triage-, team- og assistentmøder samt via den løbende indbyrdes sparring i hverdagen, bl.a. med de faglige koordinatore og tværfaglige samarbejdspartnere, herunder plejecenterlægen. Den tilknyttede læge underviser desuden i praksisnære emner som diabetes og KOL, ligesom medarbejderne oplyser, at ergoterapeuten har undervist i dysfagi. I tvivlstilfælde og ved behov for genopfriskning af viden om procedurer anvender medarbejderne VAR-portalen, og medarbejderne fremhæver ligeledes kommunens nye hjemmeside vedrørende dokumentation i Nexus som brugbar.

Medarbejderne betegner det interne samarbejde som velfungerende, og de oplever at have de nødvendige kompetencer for at varetage borgernes behov for pleje og behandling. Medarbejderne tilkendegiver dog, at fraværet af kolleger samt vakante stillinger til tider kan mærkes i dagligdagen, idet brugen af afløsere kræver et større overblik og ansvar fra de faste medarbejdere.

#### 2.4.5 Årets team: Kommunikation og samspil

Score: 5

##### Vurdering:

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

Borgerne oplever, at der er en god omgangstone på centret, og de oplever, at de bliver set, hørt og anerkendt. Borgerne tilkendegiver, at medarbejderne respekterer borgernes hjem og privatliv, og at de altid banker på, før de går ind i en borgers bolig. Medarbejdernes adfærd opleves af borgerne som respektfuld og imødekommende, og samtlige borgere oplever, at medarbejderne kender til deres ønsker ift. omgangsform og jargon. De to tilstedeværende pårørende anerkender medarbejderne for deres imødekommende og venlighed, og pårørende oplever glade og smilende medarbejdere døgn rundt.

Leder oplyser om en individorienteret omgangsform på plejecentret, hvor leder og medarbejdere lægger vægt på en respektfuld og imødekommende kommunikation, tilpasset den enkelte borgers ønsker og behov. Leder oplyser, at kommunikationen løbende drøftes på teammøder, og leder oplever, at medarbejderne drager læring og inspiration fra hinanden, fx i samspillet med borgere med kognitive udfordringer.

Leder oplyser, at plejecentret ikke har modtaget klager eller bekymringshenvendelser, og leder tilkendegiver en stor opmærksomhed blandt medarbejderne på løbende at orientere og inddrage pårørende, så bekymringer imødekommes med det samme, og misforståelser undgås.

Medarbejderne redegør for, hvordan de anvender en individuel tilpasset kommunikation med afsæt i borgernes dagsform, vaner, livshistorie og sproglige jargon, og hvor de pårørende ligeledes inddrages som en ressource og kilde til viden. Medarbejderne redegør endvidere for faglige overvejelser og tilgange ift. borgere med demenslidelser og andre kognitive udfordringer, hvor medarbejderne har opmærksomhed på et imødekommende kropssprog og afstemning af ordvalg og toneleje.

Medarbejderne har fokus på at møde borgerne med en respektfuld og værdig tilgang, og de tilkendegiver tillid til at italesætte brud på omgangstonen over for kollegaer og leder, hvis problemet skulle opstå, hvilket ikke har været tilfældet. En medarbejder redegør i den forbindelse for sin øgede opmærksomhed på tilgange og adfærd over for borgerne på travle dage, hvor medarbejderen reflekterer over vigtigheden i, ikke at lade sin egen oplevelse af travlhed skinne igennem i samspillet med borgerne.



Tilsynet observerer overalt ved rundgang på plejecentret en anerkendende og respektfuld omgangstone og atmosfære i samspillet mellem borgere og medarbejdere, og tilsynet bemærker i flere tilfælde, at medarbejderne udviser et godt borgerkendskab, hvor kommunikationen tilpasses den enkelte borger.

## 2.5 Vurderingsskema

I tilsynene i Jammerbugt Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.</li> </ul>
Score: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li><li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li><li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul> <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.

