



Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Årsrapport 2024
Plejecentre

INDHOLD

1.	SOCIALFAGLIGE TILSYN PÅ PLEJECENTRE	4
1.1	SAMLET VURDERING	4
1.2	VURDERING AF TEMAER	6
1.2.1	Dokumentation	7
1.2.2	Pleje, omsorg og praktisk støtte	8
1.2.3	Hverdagsliv	10
1.2.4	Kompetencer og udvikling	12
1.2.5	Kommunikation og samspil	14
2.	FORMÅL OG METODE	16
2.1	FORMÅL	16
2.2	METODE	16
2.3	VURDERING	16

Forord

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune i 2024 gennemført uanmeldte socialfaglige tilsyn på kommunens otte plejecentre, hvoraf to drives af Danske Diakonhjem med driftsaftale, og et drives som et friplejehjem. I rapporten vil alle centre i det efterfølgende benævnes som plejecentre.

Rapporten er opbygget, så læseren indledningsvist præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejecentrene med en tilhørende graf, som viser det gennemsnitlige resultat af kvalitetsmålingen for 2022, 2023 og 2024 for hvert plejecenter. Herefter gennemgås de aftalte temaer, som tilsynet har afdækket. For hvert område er der indsat et cirkeldiagram, som viser et samlet billede af de scorer, der er tildelt plejecentrene. Diagrammet underbygges med en kvalitativ vurdering.

Bagerst i rapporten findes en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode. Ligeledes findes den vurderingsskala, der er anvendt ved tilsynene.

Med venlig hilsen



Partneransvarlig
Niels Kristoffersen
Partner
Mobil: 2899 8063
Mail: nsk@bdo.dk



Projektansvarlig
Helle Charlotte Nielsen
Senior Manager
Mobil: 4189 00 92
Mail: henie@bdo.dk

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



1. SOCIALFAGLIGE TILSYN PÅ PLEJECENTRE

1.1 SAMLET VURDERING

BDO har for tilsynsåret 2024 foretaget socialfaglige tilsyn på otte plejecentre i Jammerbugt Kommune. Tilsynene er afviklede i perioden fra september til november 2024. BDO har med udgangspunkt i en femtrins vurderingsskala fra 1 til 5 - hvor 5 er bedst - vurderet og bedømt hvert plejecenter i relation til de fem temaer.

Det er BDO's overordnede vurdering, at plejecentrene i Jammerbugt Kommune generelt lever op til kvalitetsstandarderne og det vedtagne serviceniveau på området.

Den borgeroplevede kvalitet er generelt høj, idet borgerne udtrykker tilfredshed med den pleje, omsorg og støtte, de modtager, samt måden den udføres på af medarbejderne. Medarbejderne arbejder med et stort fokus på at skabe kontinuitet og arbejdsgange, der sikrer, at borgerne modtager den nødvendige pleje, omsorg og støtte. BDO vurderer desuden, at medarbejderne arbejder målrettet med et rehabiliterende og vedligeholdende sigte i praksis og i samarbejdet med borgerne.

Borgerne giver udtryk for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med en høj grad af selvbestemmelse. BDO vurderer generelt, at hverdagslivet på plejecentrene udfoldes på borgernes præmisser, men ser dog fortsat et behov for en øget ledelsesmæssig opmærksomhed på rammerne for måltidspraksis, herunder fokus på rolige omgivelser og medarbejderunderstøttelse og imødekommenhed over for borgernes individuelle ønsker ift. mad og måltider. Fire plejecentre har modtaget anbefalinger relaterede til dette emne.

BDO bemærker en fortsat positiv udvikling i forhold til medarbejdernes dokumentationspraksis, og BDO vurderer, at plejecentrene arbejder målrettet med dokumentationen med henblik på at understøtte kvaliteten i kerneydelsen og via en klar rolle- og ansvarsfordeling for opdateringen af borgerjournalerne. Samtidigt er der ved årets tilsynsrunde konstateret mangler inden for temaet, hvorfor BDO fortsat vurderer, at temaet dokumentation udgør et udviklingsområde, og har givet anledning til tværgående anbefalinger.

Ledelse og medarbejdere tilkendegiver, at der er de fornødne medarbejderkompetencer til stede på plejecentrene, og de oplever ikke som tidligere større udfordringer med rekruttering af medarbejdere. Det er hertil BDO's vurdering, at ledelsen på plejecentrene generelt har fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling. På baggrund af medarbejderudsagn og BDO's observationer ser BDO et behov for at igangsætte kompetenceudvikling på flere plejecentre i forhold til målgruppernes komplekse behov. Dette har givet anledning til en tværgående anbefaling.

I relation til årets fokusområde *Kommunikation og samspil* vurderer BDO, at omgangstonen og kommunikationen i samspillet med borgerne er kendetegnet af imødekommenhed og respekt, og borgerne udtrykker stor tilfredshed med medarbejdernes kommunikation og adfærd. BDO vurderer desuden, at ledelse og medarbejdere kompetent kan redegøre for, hvordan de kontinuerligt arbejder med stor opmærksomhed på at tilpasse samspillet, herunder kommunikation og tilgange individuelt til borgerne. Ledelse og medarbejdere har desuden opmærksomhed på at foregribe omsorgsstræthed og forråelse og at sikre en god omgangstone til borgerne og indbyrdes.

Tendenser i årets tilsyn

Grafen på side 6 viser den gennemsnitlige score, som hvert plejecenter har opnået i 2024. Grafen omfatter også den gennemsnitlige score for 2023 og 2022. BDO bemærker, at den samlede gennemsnitlige score i 2024 og 2023 også tæller årstemaet *Kommunikation og samspil*, hvorfor graferne ikke er helt sammenlignelige med året 2022, hvor temaet ikke blev vurderet med en score.

Seks plejecentre har ved BDO's tilsyn i 2024 opnået en gennemsnitlig samlet score på 4 eller derover, hvilket er uændret i forhold til 2023. To plejecentre har modtaget en gennemsnitlig samlet score mellem 3 og 4. De to plejecentre har begge en gennemsnitlig score på 3,8, som er den laveste i 2024.

Temaet, som i 2024 har opnået den højeste samlede vurdering, er, ligesom i 2023, temaet *Kommunikation og samspil*. I år med en samlet gennemsnitlige score på tværs af plejecentrene på 4,63. Temaet *Dokumentation* er i lighed med 2023 det tema, som er vurderet lavest med en gennemsnitlig score på 3,75.

BDO har i alt givet 36 anbefalinger, hvilket er markant færre end i 2023. Der er i 2024 givet anbefalinger til samtlige plejecentre. Størstedelen af anbefalingerne er rettede mod temaet *Dokumentation* med 14 anbefalinger, hvilket er lidt færre anbefalinger end i 2023, hvor antallet var 18. De øvrige anbefalinger er fordelt på de fire temaer *Pleje, omsorg og praktisk hjælp, Hverdagsliv, Kompetencer og udvikling* samt *Kommunikation og samspil*. BDO bemærker, at den samlede gennemsnitlige score stort set er uændret fra 4,10 i 2023 til nu 4,15 i 2024.

Det samlede antal anbefalinger for de øvrige temaer præsenteres i næste afsnit, og fremgår af parenteserne.

Tværgående udviklingspunkter

BDO's fund giver, ligesom tidligere år, anledning til, at BDO har anbefalinger til tværgående indsatser på Jammerbugt Kommunes plejecentre. Dette med henblik på at understøtte den videre udvikling. BDO's tværgående udviklingspunkter er givet med afsæt i de temaer, som har udløst flest anbefalinger, samt hvor der ses en tendens på tværs af plejecentrene. Temaet *Dokumentation* har i årets tilsynsrunde givet anledning til 14 anbefalinger, fordelt på samtlige otte plejecentre. Temaet *Hverdagsliv* har givet anledning til syv anbefalinger, fordelt på fire plejecentre, og temaet *Kompetencer* har givet anledning til 12 anbefalinger, fordelt på syv ud af de otte plejecentre.

Dokumentation (14 anbefalinger)

BDO anbefaler:

- At ledelsen på plejecentrene fortsat arbejder fokuseret og målrettet på at udvikle og understøtte medarbejdernes socialfaglige dokumentationspraksis med løbende undervisning og sparring.
- At ledelsen på plejecentrene fortsat arbejder systematisk med eller implementerer brugen af interne audits, som retter sig mod dokumentationen, og at resultaterne formidles til medarbejderne med henblik på læring.
- At ledelse og medarbejderne på plejecentrene har en øget opmærksomhed på at sikre fyldestgørende og opdaterede beskrivelser af borgernes pleje- og støttebehov i døgnrytmeplaner.
- At ledelsen og medarbejderne på plejecentrene arbejder målrettet med opfølgning på observerede afvigelser og på at sikre rettidig opfølgning på faglige indsatser.

Hverdagsliv (7 anbefalinger)

BDO anbefaler:

- At ledelserne på plejecentrene har en øget opmærksomhed på den daglige måltidspraksis, herunder at sikre rolige rammer og den fornødne medarbejderdeltagelse omkring måltidet samt imødekomme borgernes individuelle ønsker i relation til den varme mad.

Kompetencer (8 anbefalinger)

BDO anbefaler:

- At ledelsen på plejecentrene har et øget fokus på at udvikle medarbejdernes viden og refleksionsniveau i relation til borgere med psykiske og kognitive svækkelser, herunder afdække medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling i forhold til opgaverne og målgrupperne samt understøtte afviklingen af borgerkonferencer.

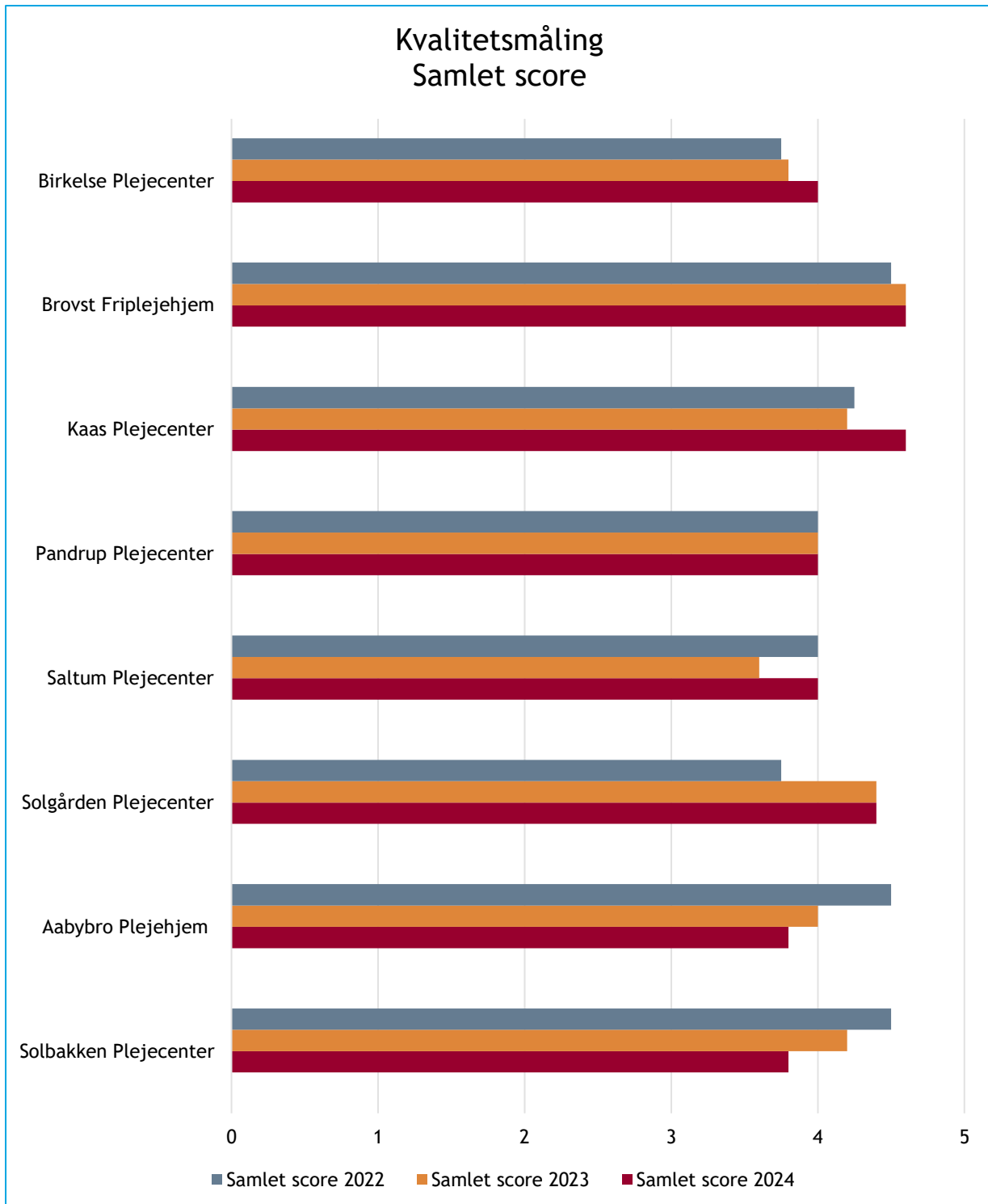
Øvrige anbefalinger (7 anbefalinger)

De øvrige anbefalinger omfatter henholdsvis:

- Pleje, omsorg og praktisk støtte (seks anbefalinger).
- Kommunikation og samspil (en anbefaling).

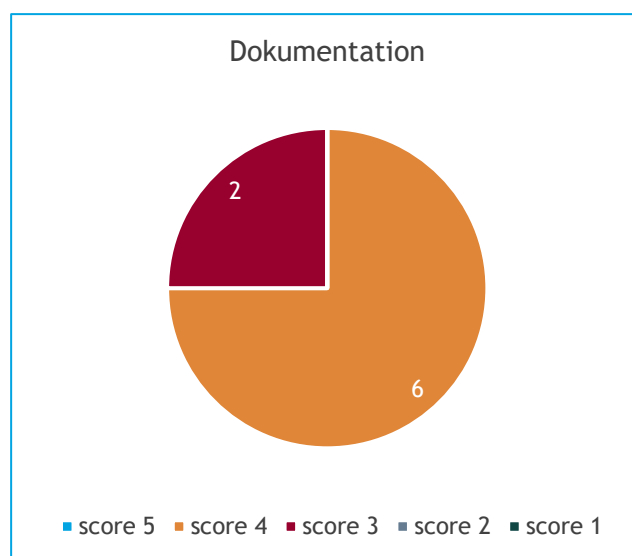
1.2 VURDERING AF TEMAER

Herunder ses den samlede gennemsnitlige score for hvert plejecenter for de fem temaer: *Dokumentation, Pleje, omsorg og praktisk støtte, Hverdagsliv, Kommunikation og udvikling* samt *Kommunikation og Samspil*. Til sammenligning er indsat score for både 2022, 2023. Værdier for 2022 er baserede på score fra de fire førstnævnte temaer.



1.2.1 Dokumentation

Af cirkeldiagrammet fremgår fordeling af scorer inden for temaet *Dokumentation* på de otte plejecentre.



Scorerne fordeler sig mellem 4 og 3.

Det er BDO's overordnede vurdering, at plejecentrene opfylder indikatorerne for temaet *Dokumentation* i middel til i høj grad. BDO bemærker positivt, at der er sket en stigning i den gennemsnitlige score på området, som i 2024 er 3,75 mod 3,5 i 2023. Årsagen til den løftede gennemsnitlige score er, at to plejecentre, som i 2023 modtog scoren 3, i 2024 har opnået en score for temaet på 4. Der er dog i varierende omfang identificeret mangler vedrørende den socialfaglige dokumentationen på samtlige plejecentre, hvorfor BDO fortsat ser et behov for en ledelsesmæssig opmærksomhed og indsats på området. Den socialfaglige dokumentation er i alle tilfælde skrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

Seks plejecentre har opnået scoren 4

De seks plejecentre, som opnår scoren 4, opfylder i høj grad indikatorerne for temaet. Her gælder det, at ledelse og medarbejdere kan redegøre for en klar rolle- og ansvarsfordeling ift. den løbende opdatering af borgerjournaler, samt hvordan de arbejder målrettet med den socialfaglige dokumentation, så den fungerer som et aktivt redskab i hverdagen. Plejecentrene har desuden alle udpegede nøglepersoner, der bidrager med løbende sparring og undervisning til medarbejderne vedrørende dokumentationen.

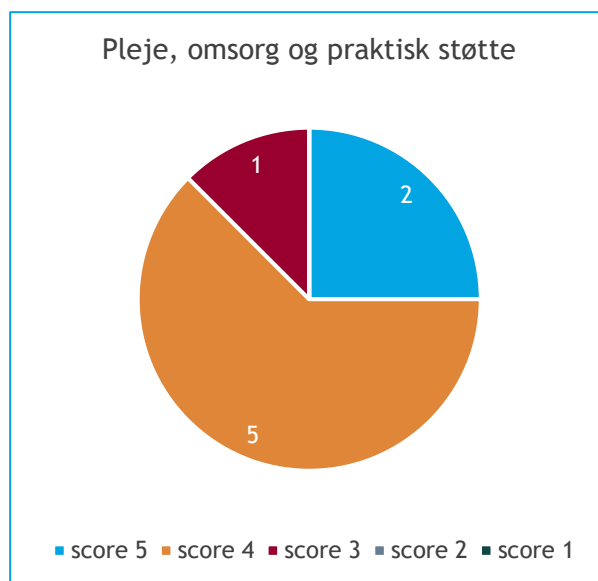
Dokumentationen på det socialfaglige område fremstår på de seks plejecentre overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Dog findes enkelte mangler i døgnrytmeplaner på fem plejecentre. Derudover er der identificeret enkeltstående mangler, fx manglende opdatering af funktionsevnetilstande og helbredsoplysninger. På to plejecentre ses enkeltstående mangler i opfølgningen på iværksatte faglige indsatser i form af manglende dokumentation af henholdsvis en forebyggende indsats og en konkret borgers husproblematik. Der er desuden fundet enkelte observationsnotater, som ikke er relaterede til relevante tilstande.

To plejecentre har opnået scoren 3

På de to plejecentre er det ligesom i ovenstående afsnit gældende, at plejecentrene har en klart defineret rolle- og ansvarsfordeling vedrørende opdatering i den socialfaglige dokumentation, og at plejecentrene har nøglepersoner, der understøtter medarbejdernes dokumentationspraksis med undervisning og sparring. BDO har dog på de to plejecentre konstateret flere eller væsentlige mangler i den socialfaglige dokumentation, som samlet set fremstår delvist opdateret og fyldestgørende beskrevet. Manglerne relaterer sig til manglende opdatering af generelle oplysninger og funktionsevnetilstande, ligesom der på det ene plejecenter konstateres mangler i beskrivelserne af borgernes behov for pleje og støtte i døgnrytmeplaner. Derudover har BDO på de to plejecentre konstateret væsentlige mangler i enkeltstående borgerjournaler, bl.a. savnes der i et tilfælde en forflytningsbeskrivelse, ligesom der hos to borgere ikke er fulgt op på henholdsvis gentagne fald og en iværksat ernæringsindsats.

1.2.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Af cirkeldiagrammet fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Pleje, omsorg og praktisk støtte* på de otte plejecentre.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 3.

BDO vurderer samlet set, at flertallet af plejecentrene opfylder indikatorerne for temaet *Pleje, omsorg og praktisk støtte* i høj grad eller i meget høj grad, idet syv ud af de otte plejecentre modtager scoren 4 eller 5, mens et plejecenter opfylder temaets indikatorer i middel grad. BDO ser en mindre stigning i den samlede gennemsnitlige score, som i 2024 er 4,13, hvor den i 2023 var 4,0. BDO vurderer trods et højt niveau, og med afsæt i årets tilsyn, et fortsat behov for ledelsesmæssig opmærksomhed på, at medarbejderne, der leverer pleje- og omsorgsydelser til borgerne, herunder vikarer og afløsere, er klædt på til opgaverne, og har kendskab til borgernes individuelle behov. På samtlige plejecentre har BDO observeret, at alle de besøgte borgere er velsoignerede ud fra ønsker, vaner og livsstil, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard, som ligeledes gælder borgernes hjælpemidler.

To plejecentre har opnået scoren 5

På de to plejecentre, som opnår den højeste score 5, ses alle indikatorer for temaet opfyldt. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager, og som svarer til deres behov. Borgerne inddrages i plejen, og de er meget tilfredse med medarbejdernes måde at yde hjælpen på. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de skaber kontinuitet, der sikrer, at borgerne modtager den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. gennem kontaktpersonsordning, koordinerende morgenmøder, fastlagte triagemøder og borgerkonferencer efter fast struktur. Et velfungerende samarbejde med relevante tværfaglige samarbejdspartnere sikrer desuden en helhedsorienteret indsats. Medarbejderne kan redegøre for anvendelse af faglige metoder, såsom personcentreret omsorg i tilrettelæggelsen af pleje og omsorg. BDO har vurderet, at pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, og at de har et relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse.

Fem plejecentre har opnået scoren 4

Fælles for de fire plejecentre, som modtager scoren 4, er, at ledelse og medarbejdere har stor opmærksomhed på faste strukturer, som understøtter, at borgerne modtager den nødvendige pleje og omsorg, herunder kontaktpersonsordning og en daglig koordinering. Derudover har ledelse og medarbejdere en opmærksomhed på at sikre en hensigtsmæssig fordeling af medarbejderressourcerne. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan et rehabiliterende sigte inddrages i plejen og i samarbejdet med borgerne.

BDO har dog konstateret enkelte mangler, som på tre plejecentre relaterer sig til borgerudsagn, omhandlende medarbejdernes manglende kendskab til udførelsen af pleje- og omsorgsopgaver, herunder faglige tilgange ift. borgernes funktionsnedsættelser hos nogle medarbejdere. På et plejecenter udfordres kontinuiteten i hjælpen af et aktuelt højt forbrug af afløsere og vikarer, hvilket ligeledes påvirker afviklingen af de planlagte triagemøder og borgerkonferencer. BDO har desuden ved gennemgang af dokumentationen bemærket manglende opfølgning på en iværksat faglig indsats hos en borger.

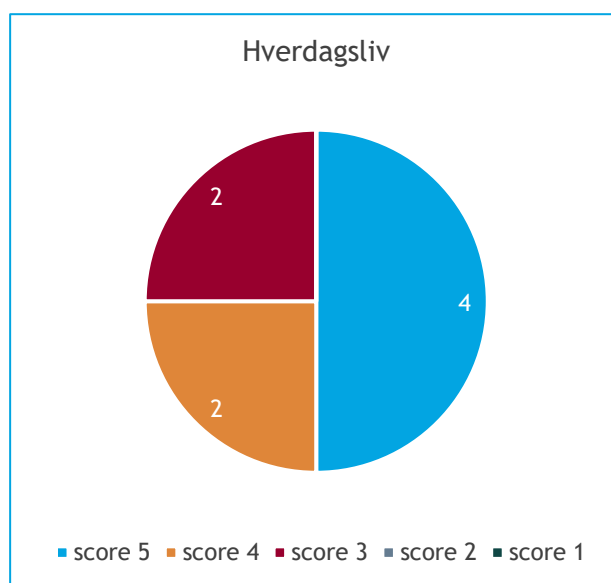
Et plejecenter har modtaget scoren 3

For det plejecenter, som har modtaget scoren 3, gælder det, at borgerne udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager, som helt overvejende leveres af kendte medarbejdere med et godt kendskab til opgaverne og borgerens ønsker i relation hertil. På plejecentret arbejder medarbejderne med strukturer, som tilstræber at understøtte kontinuiteten i hjælpen, som borgerne modtager, herunder koordinerende morgenmøder samt fastlagte triagemøder. Medarbejderne har opmærksomhed på at anvende en rehabiliterende tilgang i samarbejdet med borgerne.

BDO har dog identificeret væsentlige mangler inden for temaet, som relaterer sig til manglende dokumentation, herunder opfølgning på en borgers gentagne fald, som vurderes at påvirke udførelsen af kerneopgaven. Hertil kommer BDO's afdækning af manglende opfølgning, herunder manglende planlægning og udførelse af vægtmåling i forbindelse med en iværksat ernæringsindsats hos en anden borger, som influerer på vurderingen.

1.2.3 Hverdagsliv

Af cirkeldiagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Hverdagsliv* på de otte plejecentre.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 3.

Det er BDO's samlede vurdering, at flertallet af plejecentrene opfylder indikatorerne for temaet *Hverdagsliv* i meget høj eller høj grad. To plejecentre opfylder temaets indikatorer i middel grad. Den samlede gennemsnitlige score for temaet i 2024 er 4,25 mod 4,38 opnået i 2023. På baggrund af årets tilsyn vurderer BDO et fortsat behov for opmærksomhed på måltidspraksis på flere plejecentre, ligesom stemning og tilpasset stimuli for borgerne på fællesarealer ligeledes med fordel kan være et fokusområde for enkelte plejecentre.

Fire plejecentre har opnået scoren 5

For de fire plejecentre, som modtager den højeste score på 5, og som i meget høj grad opfylder indikatorerne for temaet, oplever borgerne, at de har et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med en høj grad af indflydelse og medinddragelse. Borgerne udtrykker ligeledes tilfredshed med måltiderne og madens kvalitet samt udbuddet af aktiviteter, som opleves som passende. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de imødekommer borgernes ønsker og vaner, og at viden om borgernes interesser, livshistorie og funktionsniveau benyttes som aktive redskaber til at tilbyde borgerne meningsfulde aktiviteter. På de fire plejecentre er en aktiv gruppe af frivillige en væsentlig ressource ift. planlægning og afholdelse af fællesaktiviteter og arrangementer i samarbejde med medarbejderne. En pædagogisk medarbejder har på et af centrene en koordinerende funktion vedrørende tilrettelæggelse af aktiviteter, tilpasset den aktuelle målgruppe. Medarbejderne på de fire plejecentre har opmærksomhed på at tilbyde individuelle aktiviteter og nærvær til borgere, der ikke profiterer af de fælles arrangementer og aktiviteter, og på flere plejecentre oplyses om fokus på hverdagsrehabilitering i form af inddragelse af borgerne i mindre praktiske opgaver i hverdagen. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for deres faglige overvejelser i forbindelse med rammer for måltiderne, som tilgodeser borgernes individuelle behov for hjælp, samvær og stimuli. BDO observerer en god stemning og atmosfære på fællesarealer på plejecentrene under måltider, hvor medarbejderne sidder med ved bordet, og understøtter samtaler, ligesom der er opmærksomhed på at støtte borgere med behov herfor.

To plejecentre har opnået scoren 4

På de to plejecentre, som modtager scoren 4, har BDO konstateret enkelte mangler inden for temaet. Borgerne tilkendegiver generelt tilfredshed med deres hverdag, herunder udbuddet af aktiviteter. For begge plejecentre gælder dog, at borgerne delvist er tilfredse med kvaliteten og tilberedningen af den varme mad, ligesom nogle borgere udtrykker ønske om mere grønt tilbehør til maden.

Medarbejderne kan, som beskrevet ovenfor, redegøre for, at de med afsæt i borgernes interesser og individuelle formåen tilrettelægger meningsfulde aktiviteter for borgerne. På det ene plejecenter beskrives et velfungerende samarbejde med en gruppe af frivillige, mens en aktivitetsmedarbejder på det andet plejecenter lægger vægt på at tilbyde deltagelse i aktiviteter og arrangementer i lokalområdet.

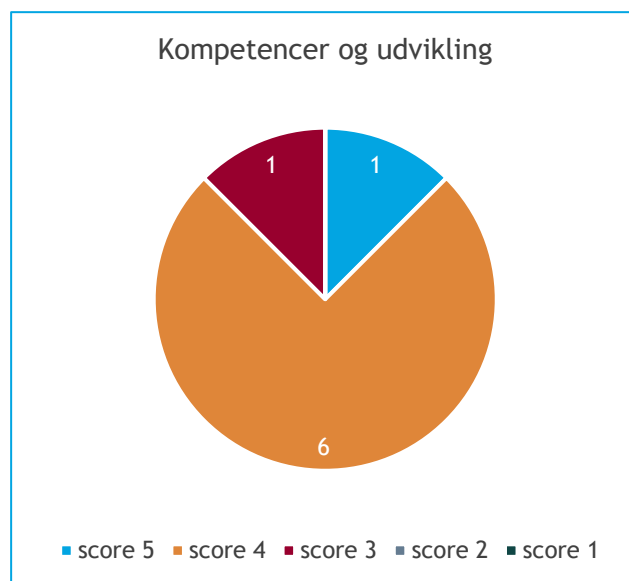
I vurderingen af temaet indgår desuden BDO's observationer i forbindelse med middagsmåltider på de to plejecentre, hvor BDO bemærker manglende medarbejderdeltagelse ved måltidet, og på et plejecenter bemærkes desuden uro i form af medarbejderes gennemgang, støj fra køkkenet og tændte TV i lokalet.

To plejecentre modtager scoren 3

På de to plejecentre, som modtager scoren 3, har BDO konstateret væsentlige mangler inden for temaet. Vurderingen af temaet udspringer på et plejecenter af et borgerudsagn om oplevelsen af utryghed, grundet en bofælles højrostede og uforudsigelige adfærd på fællesarealer, som har fået flere borgere til at trække sig fra det fælles samvær. Derudover tilkendegiver en borger på plejecentret et ønske om mere grønt tilbehør til den varme mad. På det andet plejecenter påvirkes scoren af et lederudsagn om, at plejecentrets fysiske indretning, hvor fællesaktiviteter finder sted i umiddelbar nærhed af plejecentrets midlertidige pladser, som ligeledes tjener som gennemgang til øvrige afdelinger, kan påvirke borgere på de midlertidige pladser, som ikke rummer mange stimuli. BDO's observationer af uro i forbindelse med middagsmåltidet i et skærmet demensafsnit indgår tillige i vurderingen.

1.2.4 Kompetencer og udvikling

Af cirkeldiagrammet fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Kompetencer og udvikling* på de otte plejecentre.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 3.

Det er BDO's vurdering, at et stort flertal af plejecentrene, svarende til 88 %, opfylder indikatorerne for temaet *Kompetencer og udvikling* i meget høj eller i høj grad, mens et enkelt plejecenter har en opfyldelsesgrad, der er i middel grad. Sammenlignet med den samlede score fra tilsynene i 2023 ses en lille forbedring fra 3,9 til på 4,0 ved årets tilsyn i 2024.

Et plejecenter har opnået scoren 5

På det plejecenter, som har opnået scoren 5, er samtlige indikatorer for temaet opfyldt. Ledelse og medarbejdere på plejecentret vurderer, at medarbejdergruppen besidder de nødvendige kompetencer i forhold til opgaverne og borgernes behov. Plejecentret arbejder målrettet med kontinuerlig kompetenceudvikling, fx via medarbejdernes løbende deltagelse i undervisning og kurser, bl.a. via kommunens aktuelle projekt vedrørende "De sidste tid". Fastlagte teammøder og øvrige mono- og tværfaglige mødefora samt løbende sparring og praksisnær undervisning ved plejecentrets egne sygeplejersker og centersygeplejersken bidrager desuden til medarbejdernes kompetenceudvikling, relateret til kerneopgaven. Derudover oplyses om et vel-fungerende samarbejde med tværfaglige samarbejdspartnere, herunder plejehemslægen, der tillige tilbyder undervisning i sundhedsfaglige praksisnære emner.

Seks plejecentre har opnået scoren 4

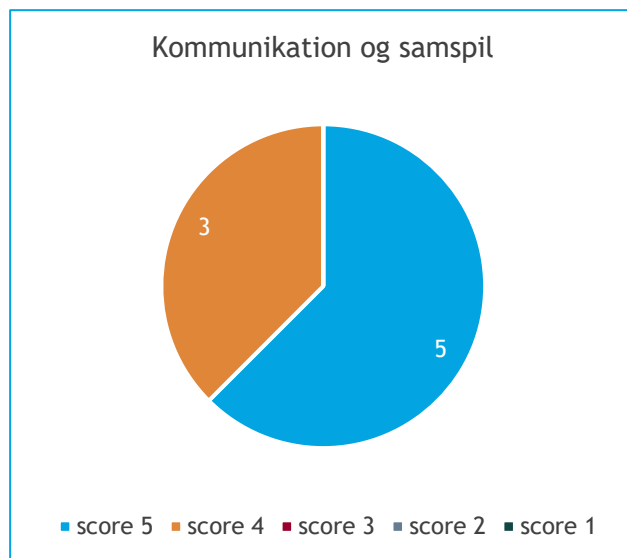
På de seks plejecentre, der opnår scoren 4, har ledelsen ligeledes stor opmærksomhed på medarbejdernes kompetenceudvikling og trivsel. Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring internt og med tværfaglige samarbejdspartnere. For de seks plejecentre gælder det dog, at der er identificeret enkelte og forskelligartede mangler i opfyldelsen af temaets indikatorer. Vurderingen udspringer for to plejecentres vedkommende af medarbejderudsagn vedrørende et behov og ønsker for øget viden og kompetenceudvikling vedrørende borgere med psykiske og kognitive udfordringer. Dog har BDO's observationer vedrørende medarbejdernes faglige refleksioner ift. at skabe et roligt miljø for borgere med kognitive svækkelser påvirket scoren på et plejecenter. På et fjerde plejecenter danner utilstrækkelige medarbejderkompetencer ift. tidstro oprettelse af ydelser for borgeropgaver i Nexus afsæt for vurderingen af temaet. Medarbejderne på et plejecenter efterspørger genoptagelse af pauserede borgerkonferencer, og på et plejecenter udspringer scoren af, at medarbejderne, grundet vakancer i medarbejdergruppen, oplever en øget arbejdsmængde og ansvar, idet et øget brug af afløsere stiller større krav om overblik for de faste medarbejdere.

Et plejecenter har modtaget scoren 3

For det plejecenter, der har modtaget scoren 3, og dermed opfylder indikatorerne for temaet i middel grad, gælder, at BDO har konstateret flere mangler inden for temaet. Ledelsen på plejecentret har opmærksomhed på medarbejdernes kompetenceudvikling gennem kursusdeltagelse samt løbende faglig sparring. BDO vurderer dog et behov for et øget ledelsesmæssigt fokus på medarbejdernes trivsel, grundet en periode, som er præget af øget arbejdsbelastning og træthed blandt de faste medarbejdere, grundet flere langtidssygemeldinger og ferieafvikling. Medarbejderne udtrykker desuden et ønske om opkvalificering af deres kompetencer vedrørende borgere med demenslidelser, ligesom medarbejderne efterspørger reetablering af borgerkonferencer, som tidligere har været oplevet som kompetenceudviklende.

1.2.5 Kommunikation og samspil

Af cirkeldiagrammet fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Kommunikation og samspil* på de otte plejecentre.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 4.

Det er BDO's overordnede vurdering, at plejecentrene i meget høj grad eller i høj grad opfylder indikatorerne for temaet *Kommunikation og samspil*. Fem plejecentre har opnået 5, som er den højst mulige score, og tre plejecentre opnår en score på 4. Den samlede gennemsnitlige score for temaet er i 2024 4,63, mod 4,8 i 2023.

Fem plejecentre har opnået scoren 5

For de fem plejecentre, der har opnået scoren 5, og dermed opfylder samtlige indikatorer, gælder, at borgerne oplever en god omgangstone på plejecentret samt en anerkendende, imødekommende og respektfuld adfærd fra medarbejderne. Flere borgere fremhæver positivt medarbejdernes gode humør samt en imødekommende og familiær tone, ligesom borgerne fremhæver medarbejderes støtte og omsorg i svære stunder. Borgerne oplever, at medarbejderne respekterer deres privatliv, grænser og personlige valg.

Plejecentrenes ledelse og medarbejdere har stor opmærksomhed på, og løbende faglige drøftelser om, hvordan borgerne mødes ligeværdigt og med respekt og med borgernes selvbestemmelsesret som omdrejningspunkt. Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan de møder borgerne individuelt og med en tilpasset kommunikation, hvor medarbejdernes faglige tilgange tager afsæt i borgernes dagsform, vaner, livsstil og sproglige jargon. De pårørende inddrages som en ressource, og bidrager, ligesom livshistorien, som kilde til viden.

Ledelse og medarbejdere har på alle plejecentre en kontinuerlig opmærksomhed på at foregribe omsorgstræthed og forråelse samt at sikre en god omgangstone og at forebygge uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd til borgerne. Medarbejderne tilkendegiver tillid og tryghed ved at italesætte brud på omgangstonen over for kollegaer eller leder, såfremt det måtte opstå. Plejecentrene har ikke modtaget klager i det forløbne år, og ledelsen følger løbende op med dialog ved henvendelser fra pårørende.

BDO har i forbindelse med rundgang på plejecentrene observeret, at borgerne mødes anerkendende og positivt af medarbejderne, og at det indbyrdes samspil mellem medarbejdere og borgere er individuelt og afstemt den enkelte situation.

Tre plejecentre har opnået scoren 4

På de tre plejecentre, som har opnået scoren 4, gælder det samme som ovenfor beskrevet, fraset enkelte mangler. På et plejecenter udspringer vurderingen af temaet af borgerudsagn fra borgere, der oplever, at ikke alle medarbejdere banker på, før de går ind i borgernes bolig. På et andet plejecenter påvirker et borgerudsagn vurderingen, pga. enkelte medarbejdere i deres adfærd og kommunikation ikke viser forståelse for borgerens behov for tid og ro i forbindelse med den daglige pleje. BDO's observationer af en måltidssituation, hvor flere medarbejdere taler hen over hovedet på borgere i et demensafsnit har påvirket scoren på det tredje plejecenter.

2. FORMÅL OG METODE

2.1 FORMÅL

Det overordnede formål med tilsynene er at afdække i hvilken grad, der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis, der udføres på stedet.

Tilsynet vil, jf. lovgivningen og bekendtgørelsen på området, have fokus på, at det enkelte tilbud er tilpasset borgernes individuelle ønsker og muligheder. Herunder at tilbuddet medvirker til at øge den enkeltes livskvalitet og mulighed for personlig udvikling, deltagelse i relevante sociale aktiviteter, og muligheder for at udfolde sig sammen med andre og deltage i sociale fællesskaber. Tilsynet vil endvidere have fokus på de pædagogiske, organisatoriske og personalemæssige forhold.

Det overordnede formål med BDO's tilsynskoncept er at:

- Kontrollere om der på det enkelte tilbud praktiseres en udviklende og relevant ydelse afpasset målgruppen som sådan samt den enkelte borgers ønsker og muligheder.
- Kontrollere at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten af tilbuddet.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.

2.2 METODE

Metodisk arbejdes der ud fra tre datakilder, hhv. gennemgang af dokumentation, observation og semistrukturerede kvalitative interviews med ledelse, medarbejdere og borgere. Tilsynene foretages som uanmeldte tilsyn. Interviewguides er målrettet de enkelte tilbudstyper, og de tilsynsførende har en relevant faglig baggrund og erfaring inden for det pågældende tilsynsområde.

2.3 VURDERING

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.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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 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.