



Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og Pleje
Caspershus Plejecenter

Uanmeldt kommunalt tilsyn
August 2024

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 plejecentret.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

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: Caspershus Plejecenter, Caspersvej 7, 9900 Frederikshavn

Leder: Henning Clausen

Antal boliger: 60 boliger, heraf 10 boliger til borgere med demens

Dato for tilsynsbesøg: Den 28. august 2024, kl. 08.30 - 13.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre teamledere, der alle er sygeplejersker
- Tre borgere
- Tre medarbejdere

Tilsynsførende talte desuden med borgere og medarbejdere undervejs, og tilsynet blev afrundet telefonisk med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynets foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med leder, der oplyser om et velfungerende selvejende plejecenter med en stabil og engageret medarbejdergruppe, som af leder anerkendes for stor fleksibilitet ift. opgaveløsningen i dagligdagen, hvor kompleksiteten og opgavemængden gennem de senere år har været stigende samtidig med stor opmærksomhed på at overholde de økonomiske rammer. Leder fremhæver i den forbindelse medarbejdernes indsats i samarbejde med plejecentrets eget korps af timeafløsere i den nyligt overståede sommerferieperiode, hvor anvendelse af eksterne vikarer har kunnet undgås.

Leder oplyser, at plejecentret ved årets begyndelse etablerede en ny ledelsesstruktur, hvor husets tre sygeplejersker nu varetager rollen som teamledere, hvor hver har to af de seks huse, hvilket ifølge leder medvirker til en flad struktur med en synlig og tilgængelig ledelse, hvor teamlederne er tæt på medarbejderne og opgaveløsningen i dagligdagen.

Et vedvarende fagligt fokus er, ifølge leder, medarbejdernes dokumentationspraksis, og sygeplejerskerne tilbyder løbende undervisning og sparring til medarbejderne vedrørende Cura, som har fyldt meget siden implementeringen, men som nu opleves som et veletableret arbejdsredskab i den daglige praksis.

Medarbejdersituationen betegnes af leder som stabil. Sygefraværet er aktuelt lidt højere end vanligt, grundet tidligere langtidssygemeldte medarbejdere i deres opsigelsesperiode, og som fortsat optræder i den samlede opgørelse. Tre medarbejdere er aktuelt langtidssygemeldte, og plejecentret har aktuelt to vakante stillinger. Fraværet dækkes, ifølge leder, af husets eget tilknyttede korps af fag- og ufaglærte afløsere.

Leder oplyser, at plejecenteret ikke har modtaget klager i det forløbne år.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger, bl.a. via løbende undervisning og sparring ved de tre teamledere.

1.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

1.3.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

1.3.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at teamledere og medarbejdere opdaterer dokumentationen vedrørende en faglig indsats hos en konkret borger.
2. Tilsynet anbefaler, at teamledere og social- og sundhedsassistenter følger op på et aktuelt vægttab hos en konkret borger, og iværksætter relevante faglige indsatser i relation hertil, samt sikrer fyldestgørende handlingsanvisning for vægtmåling hos borgeren.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at samtlige medarbejdere er introducerede til VAR-portal, og at de anvender den som et aktivt redskab i den daglige praksis.

2. Tilsynsresultat

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Frederikshavn Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Caspershus Plejecenter. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Caspershus Plejecenter er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som arbejder målrettet for at skabe trivsel for borgerne. Såvel ledelse som medarbejdere har fokus på borgernes indflydelse og selvbestemmelse og på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges i tæt samarbejde med borgerne og på borgernes præmisser.

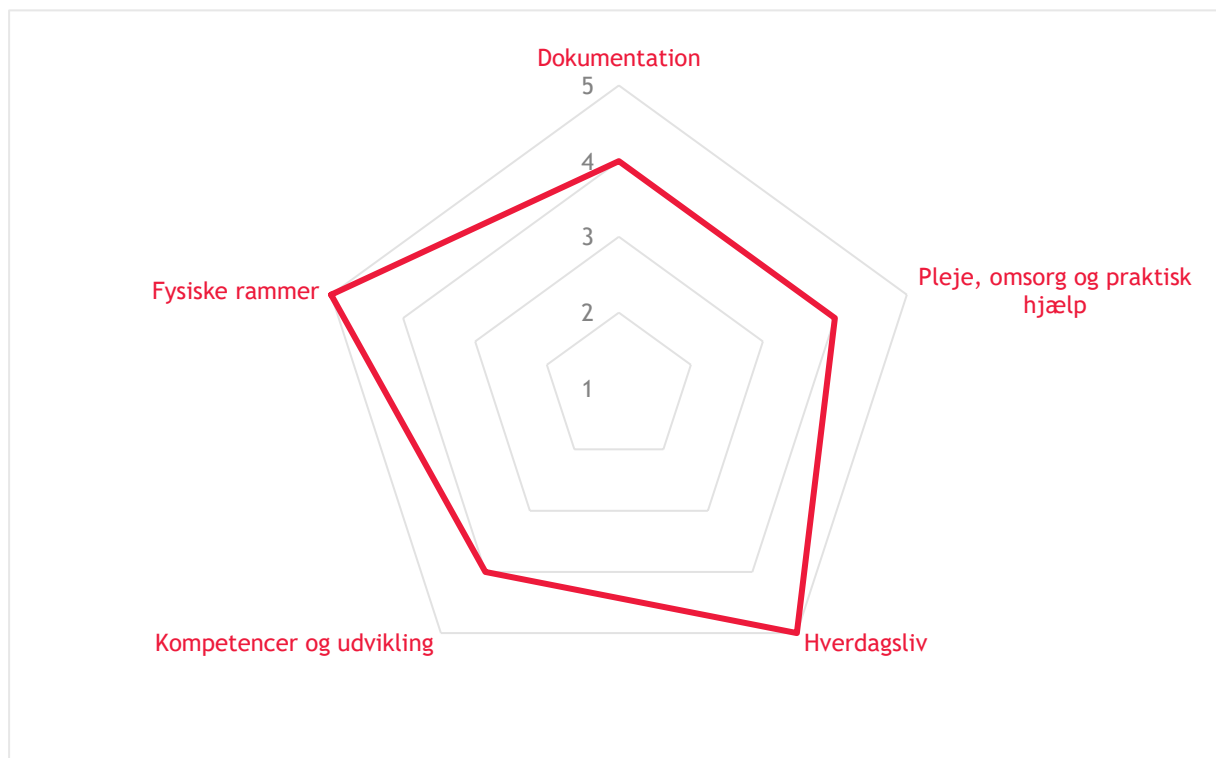
Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en god borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det vedligeholdende og rehabiliterende sigte integreres i dagligdagen og i samarbejdet med borgerne. Tilsynet har dog afdækket enkelte mangler i dokumentationen, som i et tilfælde vurderes at influere på leveringen af kerneydelsen.

Tilsynet har i alt givet anledning til tre anbefalinger, som retter sig mod temaerne *Dokumentation*, *Pleje, omsorg og praktisk hjælp* samt *Kompetencer og udvikling*. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne udbedres ved en målrettet indsats fra ledelse og medarbejdere.

2.2 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.



2.3 Vurdering i forhold til temaer

2.3.1 Dokumentation

Score: 4

Vurdering:

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

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, herunder en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor teamledere og social- og sundhedsassistenter er ansvarlige for opdatering af tilstande og handlingsanvisninger. Kontaktpersonerne har ansvaret for, at besøgsplaner og generelle oplysninger er ajourførte, og alle medarbejdere dokumenterer løbende afvigelser og opfølgninger i observationsnotater. Teamlederne tilbyder undervisning og sparring vedrørende dokumentationen, og de udfører ligeledes løbende journalgennemgange med henblik på at sikre opdaterede borgerjournaler.

Tilsynet har gennemgået dokumentationen i Cura hos tre borgere sammen med plejecentrets tre teamledere.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i besøgsplaner beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer og med beskrivelser af medarbejdernes faglige tilgange. Generelle oplysninger fremgår, og funktionsevnetilstande er vurderede og opdaterede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau. Observerede ændringer og opfølgning på faglige indsatser, herunder vægtmålinger, er dokumenteret i observationsnotater. Dog savnes der i et tilfælde dokumentation af opfølgning på en borgers psykiske problemstilling, hvilket medarbejderne dog mundtligt kan redegøre for, ligesom der ikke er fulgt op på en borgers aktuelle vægttab. Tilsynet bemærker i den forbindelse, at der i handlingsanvisning for vægtmåling hos borgeren savnes medarbejderens handling ved afvigelser.

Dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med hjælpen og måden, den udføres på. En borger oplever tryghed ved, at medarbejderne kommer hurtigt ved nødkald, og en anden borger oplever et velfungerende og fleksibelt samarbejde om plejen, hvor medarbejdernes hjælp, fx til bad, leveres fleksibelt ift. borgerens døgnrytme.

Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonsordning og et fælles koordinerende morgenmøde, hvor en sygeplejerske, efter overlevering fra nattevagten, sammen med en medarbejder fra hvert hus fordeler medarbejderressourcerne, så rette faglige kompetencer sikres i alle husene. Medarbejderne redegør desuden for, at de efterfølgende orienterer sig i dokumentationen, hvorefter opgaverne fordeles med afsæt i relationer og kompetencer. I huset, som er forbeholdt borgere med demenslidelser, tilrettelægges hverdagen, ifølge medarbejderne, med stor fleksibilitet og med afsæt i borgernes svingende dagsform og døgnrytme. Medarbejderne redegør endvidere for, at hjælpen i særligt komplekse og sårbare borgerforløb overvejende ydes af få kendte medarbejdere med henblik på at understøtte kontinuitet og tryghed for borgeren. På kvartalsvise teammøder drøftes borgerforløb med deltagelse af medarbejdere fra alle vagtlag og med en sygeplejerske

som mødeleder. Derudover redegør medarbejderne for inddragelse af tværfaglige samarbejdspartnere, herunder gerontopsykiatrien, ligesom medarbejderen oplyser om et velfungerende samarbejde med plejecenterlægen. Medarbejderne redegør for, hvordan borgernes selvbestemmelse understøttes, og ønsker og vaner imødekommes, bl.a. via dialog med borgerne og pårørende og inddragelse af livshistorie.

Pleje og omsorg leveres med et rehabiliterende sigte, og medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan de inddrager borgernes egne ressourcer i dagligdagen, herunder i forbindelse med daglig ADL. Medarbejderne fremhæver ligeledes et meget velfungerende samarbejde med terapeuterne, der har til huse i genoptræningscentret i samme bygning, og som bl.a. inddrages ift. valg af rette hjælpemiddel samt rehabiliterende indsatser, hvor medarbejderne understøtter borgernes træning i dagligdagen. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx via medarbejdernes opmærksomhed på hudpleje samt efterlevelse af hygiejniske principper ved personlig pleje hos borgerne.

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

I vurderingen af temaet er den manglende opfølgning på en borgers væggtab tillagt betydning.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever gode muligheder for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med indflydelse og selvbestemmelse, fx i forbindelse med deltagelse i aktiviteter. Borgerne vurderer, at udbuddet af aktiviteter er tilfredsstillende, og borgerne oplyser om deres deltagelse i fx gymnastik, fællessang og gudstjenester, og en borger fremhæver et nyligt arrangement i dameklubben med servering af stjerneskud som hyggeligt og festligt. Borgeren fremviser desuden nyhedsbrevet "Budbringeren", som indeholder månedens aktivitetsprogram samt informationer om mærkedage og nyt fra plejecentrets leder.

Plejecentret har organiseret aktivitetstilbuddene via tre aktivitetsmedarbejdere, hvoraf to fleksansatte medarbejdere, ansat via en kommunal pulje, ifølge leder er opsagte af kommunen ved årets udgang. Aktivitetsmedarbejderne arrangerer fællesaktiviteter med afsæt i borgernes ønsker, bl.a. tilbydes busture, tirsdagsbar, dame- og herreklub. Desuden tilbyder terapeuter gymnastik i de enkelte huse, tilpasset målgruppen, fx kørestolsbrugere og borgere med demens. En gruppe af frivillige bidrager med hjælp ved større arrangementer, og medarbejderne oplyser, at flere borgere har en bevilget ledsagerordning. Medarbejderne oplyser endvidere, at flere borgere anvender husets træningscenter, ligesom flere modtager vedligeholdende træning eller genoptræning ved husets terapeuter.

Medarbejderne har fokus på at tilbyde mindre aktiviteter, som er tilpassede borgernes dagsform, ønsker og individuelle behov, herunder at høre musik sammen og at sætte en gammel dansk film på, ligesom borgerne inddrages i meningsfulde hverdagsaktiviteter. Medarbejderne redegør desuden for, at de tilbyder nærvær over en kop kaffe og en-til-en tid med fx at læse blade, se billeder eller holde i hånden til borgere, der ikke profiterer af fællesaktiviteter.

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet og måltiderne, som indtages i fællesskabet eller i egen bolig efter ønske. Borgerne oplever de fælles måltider som hyggelige, og en borger oplyser, at husets ernæringsassistent er opsøgende ift. borgernes ønsker til menuen.

Medarbejderne oplyser, at maden tilberedes af tre ernæringsassistenter i husene, hvor duften af mad og hjemmebag stimulerer sanserne. Medarbejderne har overvejelser om rammerne for "det gode måltid", herunder opmærksomhed på en rolig stemning under måltidet uden forstyrrelser fra fx tv og radio. Medarbejderne redegør for, at de deltager med pædagogiske måltider, og at de understøtter samtalen og borgernes sociale relationer. Medarbejderne redegør endvidere for faglige observationer i forbindelse med måltidet, herunder ændringer i borgernes spisemønster, tygge- eller synkebesvær, hvor tværfaglige samarbejdspartnere, såsom ergoterapeut, diætist eller ernæringsassistent, inddrages ved behov for faglige tiltag.

Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer en værdig tilgang til borgerne, fx i form af en individuel tilpasset tilgang, som er afstemt borgernes dagsform, situation og den indbyrdes relation. Medarbejderne har tillige opmærksomhed på, at borgerne ikke udstilles i sårbare situationer.

Tilsynet observerer ved rundgang på plejecentret, bl.a. i forbindelse med middagsmåltidet, en god stemning og atmosfære samt et aktivt miljø på fællesarealerne i de seks huse.

2.3.4 Kompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

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

Ledelsen vurderer, at medarbejdergruppen rummer relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer på ældrecentret ift. borgergruppens behov. Medarbejdergruppen tæller ud over de tre teamledere, der alle er sygeplejersker, husassistenter og ernæringsassistenter samt SOSU-personale, med en overvægt af social- og sundhedshjælpere, og tre medarbejdere er ufaglærte, men som har modtaget undervisning og kompetenceudvikling vedrørende plejecentrets målgruppe. Plejecentret har desuden et fast tilknyttet korps af fag- og ufaglærte afløsere. Derudover varetager fysio- og ergoterapeuter, ansat i det tilknyttede genoptræningscenter, også opgaver hos plejecentrets borgere.

Ledelsen arbejder med kompetenceudvikling i form af medarbejdernes deltagelse i kurser, hvor flere medarbejdere for nyligt har gennemført kursus i palliation på det nærliggende hospice, og flere social- og sundhedsassistenter har deltaget i kursusdage vedrørende diabetes. Teamlederne bidrager med løbende faglig sparring og undervisning i praksisnære emner, fx sårpleje, ligesom de i samarbejde med social- og sundhedsassistenter varetager oplæring og uddelegering af sundhedsfaglige opgaver. En teamleder, der er uddannet demenskoordinator, er tilknyttet demensafsnittet, og en anden teamleder har bred erfaring inden for psykiatri, og bidrager ligeledes med vejledning og sparring i komplekse borgerforløb. Ledelsen vurderer medarbejdertrivslen som god, og de har et vedvarende fokus på medarbejdernes arbejdsmiljø og trivsel i takt med kompleksiteten og opgavemængden, som af ledelse og medarbejdere opleves som stigende. De tre teamledere lægger vægt på at være tæt på medarbejderne i hverdagen, og ledelsen oplyser desuden, at supervisorsforløb ved ekstern supervisor desuden er tilbudt grupper af medarbejdere ved behov i konkrete forløb.

Medarbejderne føler sig fagligt godt rustede til opgaverne, og de oplever god mulighed for løbende sparring og vidensdeling i dagligdagen med teamledere og kolleger samt i forbindelse med de faglige mødefora, herunder de daglige morgenmøder, faste team- og assistentmøder samt ugentlige samarbejds-møder med terapeuter, der via fast tilknytning til de tre teams har et godt kendskab til de aktuelle indsatser hos borgerne. Terapeuterne bidrager tillige med forflytningsundervisning.

Medarbejderne oplyser, at de henter viden om faglige procedurer, instrukser og retningslinjer i plejecentrets instruksmappe samt hjemmesider som min.medicin.dk. En

medarbejder redegør for anvendelse af VAR-portalen som opslagsværk ift. opdatering af viden, og to andre medarbejdere tilkendegiver at være introducerede til portalen, men at de ikke anvender den i dagligdagen, men søger sparring hos en assistent eller en sygeplejerske i tvivlstilfælde. Nyansatte medarbejdere introduceres via følgevagter samt via undervisning, bl.a. i medicinhåndtering og forflytning, forud for selvstændig udførelse. Medarbejderne oplyser, at ufaglærte medarbejdere varetager basale plejeopgaver, og at de altid arbejder tæt sammen med en faglært kollega.

Medarbejderne tilkendegiver en generel god trivsel, og de oplever et velfungerende kollegialt samarbejde, ligesom ledelsen opleves som tilgængelig og nærværende i dagligdagen.

2.3.5 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med deres lyse og rummelige boliger. Borgerne oplever ligeledes tilfredsstillende fysiske rammer på fællesarealer, herunder "Slusen", som er rammen om fællesaktiviteter, og som er placeret centralt i huset. Derudover råder plejecentret over et lokale, som borgerne kan låne til egne arrangementer, ligesom borgerne kan benytte sig af træningslokale med træningsredskaber og -maskiner. "Mandehulen" i kælderens anvendes til arrangementer i herre-klubben, og derudover råder plejecentret over udendørsarealer, herunder flere møblerede fællesterrasser, som inviterer til ophold.

Leder og medarbejdere vurderer, at de fysiske rammer imødekommer borgernes behov, herunder egnethed i forhold til borgere med demenslidelser. De seks huse er individuelt indrettede med fælles spise- og opholdsfaciliteter, og der er i indretningen taget hensyn til borgernes differentierede behov.

2.3.6 Årets tema: Afvikling af tværfaglig triage

Ingen score

Leder oplyser, at plejecentret ikke anvender formaliseret triage, og leder supplerer, at plejecentret ift. samarbejdsaftalen med kommunen ikke er forpligtet til at anvende en bestemt metode til tidlig opsporing af sygdom.

Ledelse og medarbejdere redegør for systematik og organisering ift. tidlig opsporing af sygdom samt opfølgning på faglige indsatser, herunder det daglige koordinerende morgenmøde, hvor sygeplejersken er mødeleder, og hvor aktuelle ændringer hos borgerne drøftes og følges op. Medarbejderne redegør for, at det på mødet aftales, hvem der er ansvarlig for at iværksætte indsatser, ligesom medarbejderne, via oprettelse af opgaver og opfølgninger i Cura, sikrer rettidig opfølgning på de faglige indsatser. Sygeplejerskerne er desuden, via daglig tilstedeværelse i de tre teams, opsøgende ift. opfølgning på de observerede afvigelser hos borgerne.

2.4 Vurderingsskema

I tilsynene i Frederikshavn Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i høj grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i middel grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i lav grad opfyldt - 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. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt - 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. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

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.