



Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og Pleje
Bangsbo Plejecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Juni 2021

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider rækker 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 de indsamlede data og øvrige indtryk. Se vurderingsskala.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Bangsbo Plejecenter, Bangsbovej 19-21, 9900 Frederikshavn
Leder: Kirsten B. Wellejus
Antal boliger: 30, heraf en skærmet enhed med 10 boliger for borgere med demens
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 15. juni 2021, kl. 08.30 - 12.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Fire medarbejdere, heraf en centersygeplejerske• Tre borgere• En pårørende
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser indledningsvist om en igangværende proces omkring arbejdsmiljøet, hvor leder har indledt et samarbejde med kommunens trivselskoordinator og en psykolog. Leder oplyser, at hovedårsagen til indsatsen handler om at fremme samarbejdet blandt medarbejderne og at øge medarbejdernes respekt og forståelse for hinandens faglige opgaver.</p> <p>Af aktuelle indsatser nævner leder ønsket om at genskabe hverdagslivet på plejecentret efter nedlukningen, og leder ønsker at sikre, at medarbejdernes faglighed” holdes i kog”, fx ved at anvende faglige begreber i praksis. Endvidere oplyses der om et vedvarende fokus på medarbejdernes dokumentationspraksis.</p> <p>Leder beskriver perioden med COVID-19 restriktioner som anderledes og udfordrende, men leder har samtidig oplevet, at perioden for nogle borgere har givet øget ro, specielt i den skærmede enhed. Leder har under nedlukningen besøgt hver enkelt borger til en snak om stort og småt, og de pårørende har udvist stor forståelse og samarbejde.</p> <p>Leder oplyser om generelle rekrutteringsproblemer inden for ældreområdet, og plejecentret har derfor ofte praktikanter, som er nysgerrige på faget. Aktuelt er der ifølge leder ingen vakante stillinger, og sommerferieplanen hænger sammen med hjælp fra plejecentrets faste tilknyttede afløsere samt medarbejdernes velvillighed. Medarbejdergruppen beskrives som stabil, og sygefraværet er ifølge leder lavt.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning på sidste års tilsyn
Leder og sygeplejerske redegør for, at der vedvarende arbejdes med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationspraksis.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen i døgnrytmeplaner uddybes med handlevejledende beskrivelser af borgernes behov for hjælp og medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange.
2. Tilsynet anbefaler, at fokusområder løbende vurderes og opdateres i forhold til borgernes aktuelle tilstand.
3. Tilsynet anbefaler, at helhedsbeskrivelse og helbredsoplysninger konsekvent fremstår opdateret.
4. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere evaluerer på en konkret borgers oplevelse af svingende kvalitet i hjælpen.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på en medarbejders oplevelse af manglende fælles faglige tilgange til borgerne.
6. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere en fælles drøftelse af, hvordan der i en konkret LeveBo-enhed i højere grad kan skabes liv og socialt samvær under måltidet, så flere borgeres behov tilgodeses.
7. Tilsynet anbefaler en øget ledelsesmæssig bevågenhed på, at samtlige medarbejdere udviser en kompetent og professionel adfærd over for borgerne i alle vagtlag.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

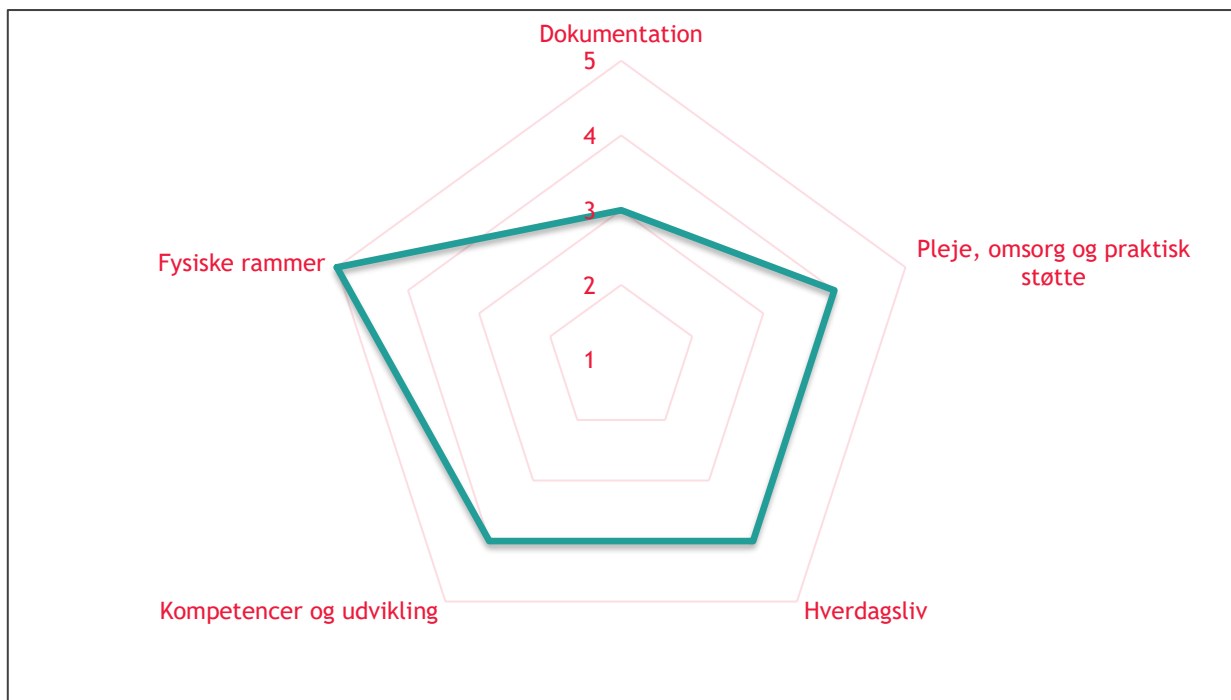
Det er tilsynets samlede vurdering, at Bangsbo Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og leder medvirker til trivsel for borgerne. Der er overensstemmelse mellem leders og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges i tæt samarbejde med borgerne og på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Frederikshavn Kommunes serviceniveau og de kvalitetsstandarder, der knytter sig til området. Kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet og et rehabiliterende sigte. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der er behov for et fortsat øget ledelsesmæssigt fokus på opkvalificering af dokumentationen.

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

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen sammen med centersygeplejersken.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, og at der er en klar ansvarsfordeling i forbindelse med opdatering af dokumentationen.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende.</p> <p>Helhedsbeskrivelse og helhedsoplysninger er opdateret, fraset hos en borger.</p> <p>Borgernes behov for pleje og omsorg er ikke konsekvent handlingsvejledende beskrevet med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Bl.a. savnes beskrivelse af en borgers ernæringsproblematik og medarbejdernes understøttelse heraf. Endvidere savnes fyldestgørende beskrivelse af medarbejdernes pædagogiske interventioner i relation til borgere med demens. Dette er ifølge centersygeplejersken et aktuelt fokusområde.</p> <p>Fokusområder ses i varierende grad opdateret.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker overordnet tilfredshed med de ydelser, de modtager. En borger oplever altid at modtage rette hjælp af søde medarbejdere. En anden borger oplever, at hjælpens kvalitet er meget personafhængig. En pårørende til en borger, som er indflyttet under COVID-19 restriktionerne, udtrykker stor tilfredshed med plejen og omsorgen af sin kære, og pårørende oplever et godt samarbejde med alle medarbejdere.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg via overlap i vagter, kontaktpersonordning, løbende sparring og dokumentation. Medarbejderne beskriver endvidere, at den tværfaglige triage kvalificerer plejen og de fælles faglige indsatser. Ligeledes oplever medarbejderne et godt fagligt udbytte af sparring med plejecentrets sygeplejerske.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte - bl.a. ved at inddrage borgerne mest muligt. Ligeledes redegør medarbejderne for, hvordan sundhedsfremmende og forebyggende initiativer praktiseres, alt efter borgernes ønsker og almene tilstand. En medarbejder i en demensenhed udtrykker, at livshistorie og viden fra pårørende ofte anvendes som et fagligt udgangspunkt i mødet med borger for at tilpasse plejen. En medarbejder tilknyttet en anden LeveBoenhed giver udtryk for, at de aktuelle samarbejdsproblemer og manglende fælles faglige tilgange har negative konsekvenser for borgernes pleje og omsorg i hverdagen. Tilsynet har efterfølgende drøftet medarbejders oplevelse med leder.</p> <p>Der observeres en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgernes boliger, på fællesarealer og ift. borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne beskriver en god hverdag, og de er glade for, at bl.a. busture er genoptaget, og at aktivitetscentret er åbnet. Borgerne oplever, at de medinddrages i hverdagslivet, bl.a. i forbindelse med aktiviteter og ønsker til døgnrytme.</p>

	<p>Leder og medarbejdere redegør for, hvordan aktiviteter under COVID-19 restriktionerne er prioriteret. Bl.a. er gå- og cykelture samt musik og sang populært. I den skærmede enhed vægtes nærvær med borgerne og aktiviteter, hvor borgerne sanser stimuleres. Ligeledes er tilkomne puljemidler under nedlukningen brugt på at kræse ekstra for borgerne, bl.a. i form af et ålegilde. Plejecentrets aktivitetsmedarbejder, som primært varetager klippekortsordningen, har indtil aktivitetscentrets åbning fordelt sin tid og aktiviteter blandt de tre LeveBo-enheder, så alle borgere blev tilgodeset. I sidste uge blev der desuden afholdt en fælles udendørs fest med musik og dans, hvilket ifølge leder blev en stor succes med flere festglade og dansende borgere.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet, og de oplever sig inddraget i forbindelse med menuplanlægning. Borgerne oplever måltiderne meget forskelligt. I en LeveBo-enhed opleves stor glæde og tilfredshed med fællesskabet under måltiderne, hvorimod en borger i en anden LeveBo-enhed savner medarbejdernes tilstedeværelse og mere dialog omkring bordet.</p> <p>Medarbejderne redegør for deres rolle under måltiderne; at de medvirker til ro, struktur og stemningsfyldte rammer om måltiderne, og at de sidder med ved bordet. I den skærmede enhed redegør medarbejderne for, hvordan de understøtter borgerne ved nærhed, spejling og guidning under måltidet. En medarbejder oplever det særdeles vanskeligt at tilgodesee samtlige borgers ønsker og behov for samvær til måltidet.</p> <p>Tilsynet observerer en god stemning og atmosfære på fællesarealerne.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Både leder, centersygeplejerske og medarbejdere vurderer, at der er de rette faglige kompetencer til stede på plejecentret. Leder har en særlig opmærksomhed på at udvikle medarbejdernes samarbejde og kommunikative evner, og leder har overvejelser om, hvordan en eventuel omrokering i personalegruppen vil kunne understøtte dette.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for sparring med plejecentrets sygeplejerske. Flere medarbejdere oplever endvidere et godt indbyrdes og tværfagligt samarbejde, og at triage- og husmøder udvikler deres faglighed. Medarbejderne tilkendegiver, at de kan blive bedre til at gøre brug af hinandens pædagogiske og faglige kompetencer.</p> <p>To medarbejdere oplever den ledelsesmæssige indsats i relation til arbejdsmiljøet som positiv, bl.a. de udvalgte trivselsambassadører og trivselsappen. Endvidere beskriver en medarbejder en nyligt overstået supervision som fagligt udviklende og indsigtfuld. Størstedelen af medarbejderne i alle vagtlag har været på demenskursus, og ifølge en medarbejder i den skærmede enhed har dette øget den faglige bevågenhed i forhold til at se ”mennesket bag demens”.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne finder de fysiske rammer hyggelige og velegnede. En borger er meget glad for den store fælles terrasse i LeveBo-enheden, som ofte anvendes på varme dage.</p> <p>Plejecentrets boliger er opdelt i tre LeveBo-enheder med hver deres fællesareal, hvoraf den ene er en skærmet enhed. Plejecentret har endvidere en administrationsbygning indeholdende et stort lokale og kontorer, hvor leder og sygeplejersker holder til. LeveBo-enheder og administrationsbygning er beliggende i et lukket vejssystem, hvorfor flere arrangementer kan foregå udendørs imellem LeveBo-enhederne.</p>

	<p>Fællesarealer i LeveBo-enhederne er hyggelige og hjemligt indrettet, og de mindre miljøer imødekommer borgernes behov - også borgere med demens. Leder er i færd med at modernisere de fysiske rammer, bl.a. males fællesarealer pt., og leder oplyser om fremtidig etablering af et hegn omkring den skærmede enheds have, så der på den måde skabes øget tryghed for borgerne.</p>
<p>Årets tema: Kommunikation og adfærd Ingen score</p>	<p>Leder og medarbejdere oplever, at der overordnet udvises en professionel adfærd over for borgere og pårørende.</p> <p>Leder redegør for drøftelser med medarbejderne af plejecentrets værdier, og hvordan medarbejderne bedst muligt imødekommer og inddrager borgere og pårørende i hverdagens praksis. Både leder og medarbejdere lægger vægt på borgernes livshistorier og en relation til de pårørende, som bygger på imødekommenhed og en god og respektfuld omgangstone tilpasset den enkelte borger, pårørende og situationen.</p> <p>I den skærmede enhed redegør flere medarbejdere for deres bevidsthed på eget kropssprog og toneleje, når de skal tilpasse sig den enkelte borgersituation. En medarbejder i en specifik enhed oplever dog ikke, at alle kollegaer udviser en kompetent og professionel adfærd over for borgerne, hvilket ifølge medarbejder er videregivet til leder. Tilsynet drøfter efterfølgende medarbejders udsagn med leder.</p> <p>Nye medarbejdere og afløsere introduceres ifølge medarbejderne til opgaver og tilgange til borgerne, indtil gensidig tryghed og tillid er opnået.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejdere i alle enheder udviser en professionel og anerkendende tilgang afpasset borgergruppen.</p>

2.4 VURDERING

I tilsynene i Frederikshavn Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere • Alle elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er mange mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er omfattende mangler i opfyldelsen • Indikatoren 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.