



Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og Pleje
Bangsbo Plejecenter

Uanmeldt kommunalt tilsyn
Oktober 2022

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 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 25, 9900 Frederikshavn |
| Leder: Kirsten Wellejus |
| Antal boliger: 30, heraf en skærmet enhed med 10 boliger for borgere med demens |
| Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 24. oktober 2022, kl. 11.15 - 15.00 |
| Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Assisterende leder• Tre borgere• Tre medarbejdere Tilsynsførende talte desuden med borgere og medarbejdere undervejs gennem tilsynet, og tilsynet blev afrundet sammen med assisterende leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynets foreløbige vurderinger og anbefalinger. |
| Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM |

1.1 AKTUELLE VILKÅR

| Aktuelle vilkår |
|--|
| <p>Leder er på kursus, og tilsynet indledes i samarbejde med assisterende leder, som startede 1. april i år, og som oplyser, at hun midlertidigt bliver konstitueret som leder pr. 1. november, hvor nuværende leder er blevet bevilget orlov fra sin stilling.</p> <p>Assisterende leder oplever, at implementering af Cura siden foråret har været det mest dominerende udviklingsområde på stedet, men at tre superbrugeres indsats med sidemandsoplæring af deres kolleger medvirker til, at der løbende sker fremdrift. Medarbejderne får desuden frem over mulighed for at deltage i Cura-café en gang om måneden med kommunens systemansvarlige.</p> <p>Assisterende leder har oplevet en god modtagelse på stedet, og hun oplever en kompetent medarbejdergruppe, som har opmærksomhed på trivsel og samarbejde på tværs af de tre huse. Der har været en del udskiftning i såvel medarbejder- som borgergruppen det seneste halve år, hvor flere medarbejdere er trådt fra på pension, og nye er kommet til. Aktuelt fylder et udfordrende borgerforløb i et af husene, som har affødt behov for ekstern ekspertise samt supervision til medarbejderne.</p> <p>Sommeren har været travl, men er gået over forventning med stor fleksibilitet fra medarbejderne og hjælp fra vikarer og et korps af kendte afløsere, hvoraf flere er faglærte.</p> <p>Ingen stillinger er i opslag, og fraværet er ret lavt, men aktuelt påvirket af en langtidssygemelding og to barselsvikariater.</p> |

1.2 OPFØLGNING

| Opfølgning på sidste års tilsyn |
|---|
| Ikke relevant, idet assisterende leder ikke er bekendt med rapporten. |

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne udfylder besøgsplaner ensartet, og at besøgsplaner konsekvent beskriver hjælpen for hele døgnet samt medarbejdernes pædagogiske tilgange.
2. Tilsynet anbefaler, at centersygeplejersken sammen med medarbejderne vurderer og opdaterer helbreds- og funktionsevnetilstande, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen at implementere en fast struktur for triagering, som kan understøtte samarbejdet og det helhedsorienterede blik på borgerne samt læringsmiljøet.
4. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at følge op på konkrete borgernes behov for mere en-til-en samvær.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen at afdække medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling, fx i relation til psykiatri- og misbrugsområdet.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Frederikshavn Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt 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 og overordnede vurdering, at Bangsbo Plejecenter er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som arbejder målrettet for at skabe trivsel for borgerne. Borgernes medindflydelse og selvbestemmelse har høj prioritet, og hverdagslivet på stedet tilrettelægges i samarbejde med borgerne og på borgernes præmisser.

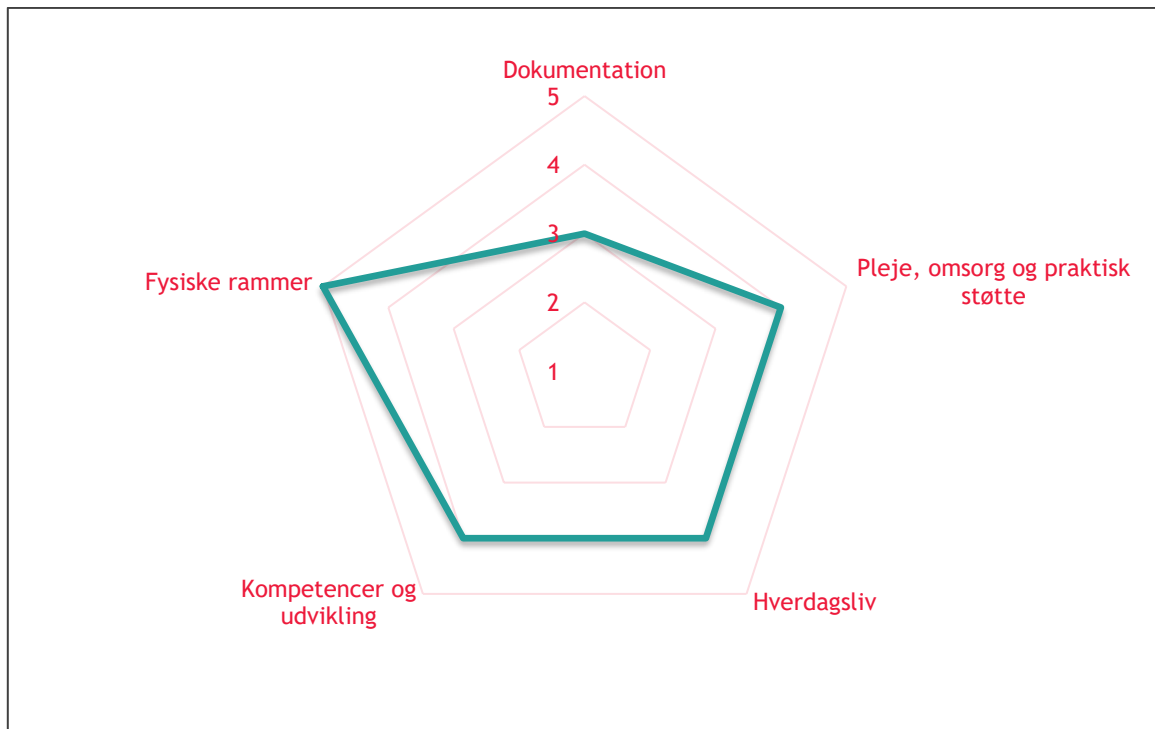
Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en god borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan det vedligeholdende og rehabiliterende sigte integreres i dagligdagen og i samarbejdet med borgerne. Tilsynet har givet anledning til anbefalinger relateret til journalføring og triage, samt enkelte anbefalinger, som vedrører aktivitet og kompetenceudvikling.

Endelig er det tilsynets vurdering, at plejecentret har fokus på en åben og respektfuld dialog med borgere og pårørende om eventuelle ønsker til den sidste tid.

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 |
|--|---|
| Tema 1: Dokumentation Score: 3 | <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen i Cura hos tre borgere sammen med en medarbejder, som er superbruger, samt assisterende leder. Medarbejderne arbejder løbende med dokumentationen ud fra en kendt rolle- og ansvarsfordeling.</p> <p>Dokumentationen er delvist opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende i besøgsplaner med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der i to tilfælde oplysninger om borgernes behov for hjælp og tilsyn om natten, og for en borger mangler der en fyldestgørende beskrivelse af medarbejdernes pædagogiske tilgang til en borger med kommunikative udfordringer. Tilsynet bemærker, at besøgsplanerne ikke er opbygget og udfyldt ensartet.</p> <p>Journalerne indeholder dokumentation af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx i forhold til ernæring, forebyggelse af unødigt uro og faldtendens.</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>Generelle oplysninger er generelt udfyldt, og der ses velbeskrevne eksempler på livshistorie.</p> <p>Helbreds- og funktionstilstande ses kun delvist udfyldt eller opdateret for to borgere, men der er ifølge assisterende leder truffet aftale om, at der frem over ugentligt bliver afsat tid til at gennemgå og opdatere borgernes journaler.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et 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 giver udtryk for, at de modtager hjælp og støtte, svarede til deres behov, og at deres ønsker og vaner i relation til personlig pleje imødekommes af medarbejderne. En borger, som helst vil leve livet i sin seng, sætter pris på at blive mødt med respekt for sit ønske.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg via overlap, kontaktpersonordning, løbende sparring og dokumentation. Medarbejderne savner dog de faste triage-møder, som tidligere blev afviklet sammen med centersygeplejersken to gange ugentligt, men som har ligget lidt i dvale i den travle sommerperiode. Intentionen er ifølge assisterende leder, at disse skal genoptages i efteråret. Medarbejderne kender hinanden og borgerne rigtigt godt, og de sparrer løbende med hinanden. Centersygeplejersken, som også dækker ældreboligerne "Gaden", er med til at kvalificere plejen og de fælles faglige indsatser, men har ifølge medarbejderne et stort opgavepres. Plejecentret får fast besøg af en tilknyttet læge, og i særligt komplekse borgerforløb trækker stedet på eksterne samarbejdspartnere, fx Team Demens, psykiater og VISO.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte ved at inddrage borgerne mest muligt i plejeopgaven og ved ADL. En medarbejder i demensenheden fortæller, hvordan livshistorie og viden fra pårørende ofte anvendes som et fagligt udgangspunkt i mødet og i samarbejdet med borgeren.</p> <p>Der observeres en tilfredsstillende hygiejnemæssig 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 oplever, at de medinddrages i hverdagslivet på plejecentret og lejlighedsvist tilbydes at deltage i aktiviteter, bl.a. i dagcentret. Omgangstonen er god og respektfuld, og medarbejderne opleves som søde og hjælpsomme. En borger oplyser, at borgeren ikke har behov for underholdning i større forsamlinger og har det godt i eget selskab. Samtidig udtaler borgeren dog et ønske om mere samtale tid på tomandshånd med medarbejderne, hvilket borgeren oplever, at der ikke er tid til, fordi medarbejderne har for travlt. En anden borger oplever ikke mulighed for at føre en jævnbyrdig samtale med sine bofæller, og borgeren fortrækker derfor hurtigt fra de fælles måltider, eller vælger at spise for sig selv foran TV'et.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne understøttes i at leve et individuelt tilrettelagt hverdagsliv med mulighed for deltagelse i måltider og socialt fællesskab. Borgerne har indflydelse og selvbestemmelse, både i forhold til personlig pleje og i forbindelse med døgnrytme og hverdagsliv, og medarbejderne redegør for, hvordan de må balancere mellem deres eget behov for at motivere borgerne til at deltage i fællesskabet og borgernes afvisning heraf. Plejecentret har ingen aktivitetsmedarbejdere, men borgere, som kan profitere heraf, tilbydes deltagelse i ugentlige aktiviteter i dagcentret, hvor frivillige ofte tilbyder at hente og bringe borgerne. Frivillige ledsager også borgerne til andagt og på gå- og cykelture. I den skærmede bo-enhed praktiseres en-til-en samvær samt fælles aktivitet, som helt afhænger af borgernes tilstand og individuelle dagsform og behov. Musik og sang er meget anvendt til at skabe glæde og low arousal.</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>Maden produceres dagligt i de tre huse, og borgerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation, og de oplyser, at de inddrages i menuplanlægningen, og nyder at kunne følge med i tilberedningen og duftene, som spredes.</p> <p>Medarbejderne redegør for deres roller under måltiderne, hvor de skaber ro, struktur og stemning om måltiderne, og de sidder med ved bordene. I den skærmede enhed understøttes borgerne ved nærhed, spejling og guidning under måltidet.</p> <p>Der observeres 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>Assisterende leder oplever, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at løse de borgerrelaterede opgaver, og at kompetencerne i huset koordineres hensigtsmæssigt, så kvalitet i kerneopgaven sikres. Fx planlægges ufaglærte medarbejders tid i vagt med faglærte, og vikarer tilknyttes som udgangspunkt ikke det skærmede afsnit.</p> <p>Udskiftningen i medarbejdergruppen har betydet, at alle har skullet lære hinandens kompetencer at kende, men medarbejderne føler sig generelt godt klædt på til kerneopgaven, selv om de oplever dage med stor travlhed, hvor man hjælper hinanden på tværs af husene. Medarbejderne oplever gode muligheder for daglig intern sparring samt et godt samarbejde med eksterne resourcepersoner, bl.a. demenskoordinator. Husmøder og personalemøder støtter ligeledes op om vidensdeling, og medarbejderne anerkender positivt leder for at understøtte mulighed for ekstern supervision og undervisning i borgerforløb af mere kompleks karakter.</p> <p>Medarbejderne har pga. COVID-19 ikke været på kursus i længere tid, men to medarbejdere ser frem til at deltage i efteruddannelse i "Den sidste tid". Medarbejderne reflekterer over, at den aktuelle målgruppes kompleksitet giver anledning til ønsker om kompetenceudvikling inden for psykiatri og misbrug.</p> <p>Introduktion af nye medarbejdere, både faglærte og ufaglærte, foregår med fast introduktionsprogram og sidemandsoplæring, som skal sikre tryghed i opgaveløsningen. Medarbejderne tilkendegiver, at de på travle dage med vikarer og ufaglærte medarbejdere kan føle et øget arbejdspress for at følge op på faglige indsatser og journalføring, idet ufaglærte kolleger ikke kan forventes at gøre sig samme faglige observationer som faglærte.</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 udtaler sig i meget positive vendinger om deres boliger og fællesarealerne, som de finder lyse og hyggelige.</p> <p>Plejecentrets opdeling i tre huse gør de fysiske rammer overskuelige, trygge og intime, og de imødekommer borgernes behov for genkendelighed og hjemlighed. Flere værdsætter den bynære beliggenhed, og terrasserne og de grønne arealer udenfor boligerne, hvor de går ture.</p> <p>Indretningen er hensigtsmæssig, og tager hensyn til borgernes differentierede behov. Husene er hyggeligt og hjemligt indrettet med små grupper og lænestole, som gør det nemt at skærme borgerne lidt, samtidig med at de er en del af fællesskabet, og medarbejderne er hele tiden tæt på, også når de arbejder i de åbne køkkener. Rammerne er moderniseret og malet i det seneste år.</p> |
| <p>Årets tema: Den sidste tid</p> <p>Ingen score</p> | <p>Såvel assisterende leder som medarbejderne finder temaet meget relevant, ikke mindst på baggrund af oplevede situationer, hvor denne viden ville have været til stor hjælp. Når en borger flytter ind, vægtes dialogen med borgeren og pårørende om forventninger til hverdagen, og hvis det forekommer relevant i situationen, spørger sygeplejersken også til evt. ønsker til den sidste tid.</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>Ønsket er, at den sidste tid bliver et naturligt element i samtalen, som berøres med respekt for borgerens og pårørendes parathed til at tale om emnet. Hvis borgeren ikke har konkrete overvejelser, er medarbejderne opmærksomme, hvis borgeren selv berører emnet. Medarbejderne har erfaring med, at den dialog, de har med borgeren om borgerens livshistorie, ofte kan være en god indgang til samtidig at spørge nænsomt ind til ønsker for den sidste tid.</p> <p>Når borgerens sidste tid nærmer sig, inddrages pårørende i ønsket omfang.</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 beboere • 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 beboere • 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 beboere • 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 beboere • 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 beboerne • 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.