



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Pandrup Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
Februar 2022

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 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.

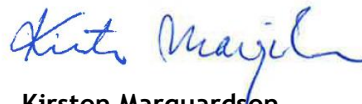
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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: kmg@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Pandrup Plejecenter, Bredgade 101, 9490 Pandrup
Leder: Anne Marie Rosenkilde
Antal boliger: 44, hvoraf 12 er midlertidige pladser og to akutpladser
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 9. februar 2022, kl. 08.30 - 12.45
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Faglig koordinator• Tre borgere• Tre medarbejdere Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder og faglig koordinator, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur. Manager Stine Nielsen, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder og faglig koordinator, som oplyser, at leder fratræder sin stilling om få dage. Faglig koordinator er derfor blevet konstitueret midlertidigt, indtil ansættelse af ny leder er gennemført. I den forbindelse er der ligeledes konstitueret en midlertidig faglig koordinator.</p> <p>Ledelsen er aktuelt optaget af koordinering og daglig drift, da mange medarbejdere aktuelt er smittet med COVID-19. På tilsynsdagen er driften i helt særlig grad udfordret, idet 13 medarbejdere er sygemeldt. Ingen borgere er indtil videre smittet, og der bruges ressourcer på smitteopsporing og forebyggelse af yderligere smittespredning. Leder oplever i den forbindelse ansvarlige og fleksible medarbejdere, der tager ekstra vagter, og samtidigt benyttes plejecentrets egne faste afløsere for at få dagene til at hænge sammen.</p> <p>Ledelsen oplyser om en målrettet faglig indsats og et projekt understøttet af puljemidler fra Rejseholdet, hvor medarbejdere og ledelse har arbejdet med en fælles definition af kerneopgaven med udgangspunkt i personcentreret omsorg. Ledelsen oplever allerede nu en mærkbar effekt, og at det har øget medarbejdernes trivsel og forståelse for hinanden. Dog oplyser ledelsen om et fortsat og vedvarende arbejde med medarbejdernes prioritering og koordinering af opgaverne i daglig praksis.</p> <p>Ledelsen bemærker i stigende grad rekrutteringsudfordringer af faglærte medarbejdere ved stillingsopslag.</p> <p>Ledelsen beskriver medarbejdergruppen som stabil, og sygefraværet betegnes som middelhøjt, primært grundet COVID-19 relateret korttidsfravær og to deltidssygemeldte medarbejdere. Alle fastansatte er faglærte, og aktuelt er ingen stillinger vakante.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Ledelsen oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationspraksis, bl.a. med at øge medarbejdernes viden og helhedsforståelse vedrørende Nexus og FSIII.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Pandrup Plejecenter har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at såvel ledelsen som medarbejderne har stor opmærksomhed på at skabe rammer for et meningsfuldt hverdagsliv for borgerne, som tilrettelægges på borgernes præmisser.

Plejecentret er dog aktuelt udfordret af COVID-19 relateret sygefravær, som påvirker den daglige kontinuitet og kvalitet i kerneydelsen, herunder medarbejdernes rehabiliterende tilgang til borgerne.

Tilsynet vurderer samtidig, at det vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at sikre en nødvendig opkvalificering af dokumentationen. Derudover vurderer tilsynet, at ledelsen bør have et øget fokus på den generelle medarbejdertrivsel og på systematisk introduktion af nye medarbejdere.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

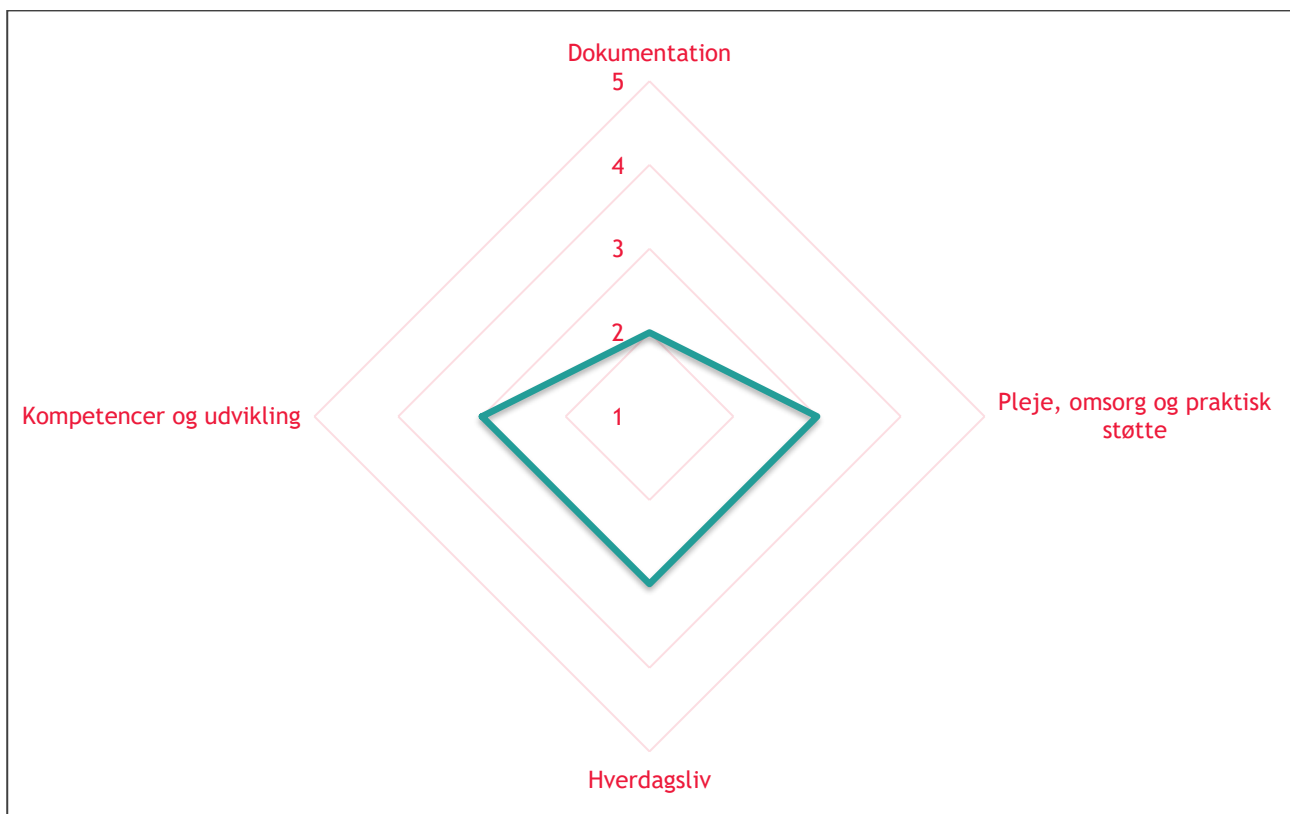
1. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner foreligger med fyldestgørende beskrivelser af hjælpen til borgernes pleje, og i relevante tilfælde udfoldes med beskrivelser af medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange til borgerne.
2. Tilsynet anbefaler, at feltet generelle oplysninger, herunder punkterne mestring, motivation, ressourcer og vaner, konsekvent udfyldes og opdateres.
3. Tilsynet anbefaler, at tilstande og handleanvisninger i alle tilfælde er ajourførte svarende til borgernes aktuelle helhedstilstand.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejdere et skærpet fokus på, at personhenførbare og personfølsomme data skærmes for uvedkommende.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer systematik og struktur for fast afvikling af triageringsmøderne.

6. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at medarbejderne arbejder med en rehabiliterende tilgang til borgerne - også i perioder med travlhed.
7. Tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejderne drøfter, hvordan der kan skabes rammer og strukturer, som sikrer borgerne et meningsfuldt hverdagsliv, herunder tilbud om flere aktiviteter.
8. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på borgernes udsagn vedrørende maden samt afdækker og iværksætter eventuelle forbedringstiltag.
9. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at nyansatte følger introduktionsprogrammet.
10. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet opmærksomhed på den generelle medarbejdertrivsel, herunder at følge op på medarbejdernes udsagn om en øget travlhed.

2.3 SCORE

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering)

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.4 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 2</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen ud fra en klar ansvarsfordeling, som understøtter kvaliteten i den daglige praksis. Ledelsen oplyser, at samtlige medarbejdere i foråret skal på dokumentationskursus, og at kommunens dokumentations- og udviklingssygeplejerske nu udfører kvartalsvise audits, som følges op med ledelsen. Faglig koordinator, som ligeledes er NEXUS-ressourceperson, laver stikprøver i dokumentationen, og følger bl.a. op med kontaktpersoner eller med sidemandsoplæring.</p> <p>Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med faglig koordinator.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner generelt beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog mangler der i to tilfælde udfoldelse af medarbejdernes pædagogiske tilgange til borgere med kognitiv svækkelse. Ligeledes savnes fyldestgørende beskrivelse af hjælpen til bad hos en borger samt beskrivelse af en borgers sprogsvækkelse. Generelle oplysninger mangler konsekvent opdatering af punkterne mestring, motivation, ressourcer og vaner, ligesom borgernes livshistorie med fordel kunne udfoldes yderligere.</p> <p>Funktionsevnetilstande er overvejende ajourført. Helbredstilstande er i to tilfælde opdateret, mens der hos en borger ses manglende opdatering vedrørende borgers udskillelsesproblematik. En handleanvisning vedrørende en borgers ernæringsproblematik mangler ligeledes en opfølgning og opdatering.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Tilsynet observerer personhenførbare oplysninger frit tilgængeligt på tre fællesarealer. Derudover observeres en åben tablet på et køkkenbord med adgang til personfølsomme data via en borgers medicinoversigt, hvilket efterfølgende er formidlet videre til ledelsen.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at den hjælp, de modtager, svarer til deres behov, og der tages udgangspunkt i deres ønsker og vaner. Borgerne fortæller, at de er trygge og tilfredse med medarbejderne. En borger er særlig glad de dage, hvor hjælpen ydes af borgers kontaktperson.</p> <p>Kontinuitet i plejen, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg, skabes bl.a. via morgenmøder, hvor leder informerer, og hvor der skabes overblik over dagen. Fordeling af opgaver sker afdelingsvis, alt efter borgernes individuelle behov og opgavernes kompleksitet med øje for relationer og kontaktpersonordning.</p> <p>Triageringsmøder afvikles ifølge medarbejderne på forskellig vis i de enkelte afdelinger, fx triageres borgerne dagligt på de midlertidige pladser, mens det er aftalt, at triage afholdes tre gange ugentligt på afdelingerne med de permanente boliger. Ifølge medarbejderne halter den aktuelle afvikling af de fastlagte triageringsmøder grundet medarbejdernes travlhed.</p> <p>To centersygeplejersker kommer derudover på plejecenteret på faste tidspunkter og følger op med medarbejderne, bl.a. ved komplekse borgerforløb og med tværfaglig sparring. Plejecenterets læge kommer tillige hver 14. dag med gennemgang af aktuelle borgerproblematikker, hvor kontroller gennemgås. Medarbejderne beskriver, hvordan de i praksis har løbende faglig sparring, fx vedrørende tilgange til borgere med kognitive svækkelse.</p>

	<p>Pleje og omsorg leveres efter en tilfredsstillende faglig standard. Medarbejderne beskriver, hvordan det rehabiliterende sigte integreres i det daglige samarbejde med borgerne. I den forbindelse tilkendegiver medarbejderne dog, at den rehabiliterende tilgang til borgerne udfordres på travle dage, hvilke der ifølge medarbejderne aktuelt er mange af.</p> <p>Medarbejderne beskriver endvidere, hvordan de arbejder med sundhedsfremmende og forebyggende metoder, fx ved omhyggelig hudpleje og fokus på hygiejne.</p> <p>Tilsynet bemærker, at borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer, såvel som i borgernes boliger.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever et individuelt tilrettelagt hverdagsliv. En borger er glad for bus-ture, mens en anden borger værdsætter at snakke om gamle dage med venner fra lokalområdet, som nu også bor på plejecentret. Borgerne giver udtryk for, at der er en god omgangstone på plejecentret, og at medarbejderne udviser en respektfuld adfærd over for borgerne, fx beskriver en borger, hvordan humor og gode grin medvirker til livskvalitet.</p> <p>Ledelsen oplyser, at COVID-19 nedlukningen har begrænset fælles aktiviteter for borgerne, hvorfor disse aktuelt afholdes afdelingsvist. Plejecentret har ansat en aktivitetsmedarbejder på deltid, som både er tovholder i forhold til at arrangere aktiviteter i huset, og har ansvar for udmøntningen af klippekortsordningen til samtlige borgere. Derudover understøtter ”vennekredsen”, bestående af frivillige, aktiviteter på plejecenteret, fx som gå-venner.</p> <p>Medarbejderne reflekter over, at aktivitetsniveauet og tilbud om aktiviteter til borgerne er reduceret i forhold til tidligere. Dog tilsigter medarbejderne at være nærværende og skabe små stjernestunder med borgerne, men de erkender, at de udfordres af travlhed. Medarbejderne beskriver derudover, hvordan de inddrager borgernes livshistorie, og gennem samtaler understøtter borgernes hverdagsliv. Medarbejderne lægger vægt på, at der kommunikeres i en god tone til borgerne, hvor humor fx anvendes situationsbestemt.</p> <p>Borgerne er delvis tilfredse med maden, fx savner to borgere variation og smag. Måltiderne beskrives af borgerne som hyggelige.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på at skabe gode rammer om måltiderne i form af deres deltagelse og nærvær, ligesom de tilstræber balance mellem at skabe ro og sociale samtaler. Derudover understøtter medarbejderne borgerne ved behov. Borgerne har faste pladser, som medvirker til genkendelighed og kontinuitet for borgerne. Medarbejderne oplyser, at de under måltidet læser højt for borgerne, hvilket ifølge medarbejderne bemærkes positivt af borgerne. Plejecentret har tilknyttet en ernæringsassistent, som tilbereder mad fra bunden en gang ugentligt i de tre afdelinger.</p> <p>Tilsynet observerer, i samtlige tre opholdsstuer, borgere, som er placeret mod et tv, som transmitterer OL. Borgerne sidder uden indbyrdes kontakt, og de har ingen medarbejdere omkring sig. Generelt bemærkes et stille plejecenter uden meget liv eller aktivitet, hvilket adresseres til ledelsen, som oplyser at arrangerede aktiviteter de seneste uger er aflyst grundet COVID-19 smitte blandt frivillige og aktivitetsmedarbejder</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen vurderer, at medarbejderne besidder de rette faglige kompetencer i forhold til at opfylde målgruppens behov hele døgnet. Ledelsen beskriver, at medarbejderne har mulighed for løbende faglig sparring, fx via centersygeplejersken eller gennem kommunens faglige ressourcpersoner. Ledelsen har fokus på kompetence-</p>

	<p>udvikling af medarbejderne gennem de faste kurser, som løbende udbydes fra kommunens uddannelsesafdeling. Derudover er der planlagt e-learning kurser med relevante faglige emner tilpasset de enkelte faggrupper.</p> <p>Ledelsen oplyser endvidere, at der afholdes temadage to gange årligt med aktuelle eller ønskede temaer, fx borgergennemgang og faldudredning. Der er afholdt MUS i 2021, som afspejlede en generelt god trivsel blandt medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne føler sig generelt godt rustet til at varetage opgaverne i praksis, og de søger fx viden i VAR, sparring hos kolleger eller relevante samarbejdspartnere. Plejecentret har to pædagoger ansat i plejen, og en ergoterapeut, som bidrager med andre perspektiver og relationelle tilgange til fx borgere med mentale funktionsnedsættelser. Medarbejderne beskriver endvidere, hvordan de arbejder ud fra kompetenceskemaer ved delegering af opgaver.</p> <p>Medarbejderne oplever, at hverdagen er præget af travlhed med mange opgaver, hvilket påvirker arbejdsmiljøet negativt. I den forbindelse nævner medarbejderne, hvordan de den seneste tid i samarbejde med ledelsen har drøftet og arbejdet med, hvordan de kan blive bedre til at understøtte hinanden på tværs af afdelingerne. Medarbejderne oplyser endvidere, at personalemøderne pga. COVID-19 restriktioner ikke har været afviklet længe, og medarbejderne efterspørger dem, idet de medvirker til overblik og indblik og til kollegiale relationer.</p> <p>En medarbejder, som er forholdsvis nyansat, fortæller, at det planlagte introduktionsprogram ikke blev fulgt, grundet travlhed, og medarbejder efterspørger fortsat fx praktiske informationer, så medarbejderen har kendskab til opgaver og forventninger.</p>
<p>Tema 5: Pårørende</p> <p>Skal ikke scores</p>	<p>Borgerne fornemmer, at deres pårørende værdsætter samarbejdet med plejecentret. En borger beskriver, at dennes pårørende har en løbende kontakt til medarbejderne.</p> <p>Leder redegør for, hvordan pårørendesamarbejde er organiseret, bl.a. inviteres nye borgere og deres pårørende til indflytningssamtale 14 dage efter indflytning i plejeboligerne. Til samtalen deltager leder og kontaktperson, og her sker første forventningsafstemning, og der indgås aftaler. På de midlertidige pladser afholdes indflytningssamtalen hurtigere og ligeledes med deltagelse af sygeplejerske og visitator. Derudover oplyser ledelsen om et velfungerende bruger-/pårørenderåd med 13 aktive medlemmer, sammensat af borgere og pårørende. Ledelsen bemærker, at der ikke er indkommet deciderede klager, men at de har fået henvendelser fra pårørende, primært fra de midlertidige pladser. Disse henvendelser følges altid op, både med de pårørende og med medarbejderne, så gensidig tryghed og tillid bevares.</p> <p>Medarbejderne oplever et velfungerende samarbejde med de pårørende, og de beskriver, at behovet for kontakt imellem pårørende og medarbejdere varierer meget. Medarbejderne samstemmer med ledelse i forhold til, at pårørendesamarbejdet på de midlertidige pladser kræver grundig information og løbende opfølgning, hvilket hænger sammen med det årlige flow på ca. 200 borgere.</p> <p>Tilsynet har ikke mødt eller talt med pårørende.</p>

2.5 VURDERING

I tilsynene i Jammerbugt 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

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.