



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Solgården Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
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 den 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 plejecenteret og tilsynet
Navn og Adresse: Solgården Plejecenter, Aggersundvej 31, 9690 Fjerritslev
Leder: Trine Maria Klitgaard
Antal boliger: 67 boliger, heraf 16 demensboliger og to midlertidige pladser
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 1. februar 2023, kl. 08.15 - 12.45
<p>Deltagere i interviews:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leder • Tre borgere • Tre medarbejdere <p>Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet. Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2022, men det er efter aftale med kommunen udført primo 2023.</p>
<p>Tilsynsførende:</p> <p>Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur. Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske MHH</p>

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder, som er tiltrådt i december 2022. Leder fortæller, at hun er blevet taget godt imod af både borgere og medarbejdere, og leder fremhæver medarbejderne som engagerede og fokuserede på at yde god pleje og omsorg samt tilrettelægge en god hverdag for borgerne. Siden sin tiltrædelse har leder primært brugt tiden på at lære borgere og medarbejdere at kende, og leder har påbegyndt en omorganisering, der skal fremme kvaliteten i kerneopgaven.</p> <p>Leder oplyser, at en nyligt gennemført trivselsmåling blandt medarbejderne har tydeliggjort et behov for øget struktur, rammer og retning omkring opgaveløsningen. Dette har affødt nye arbejdstilrettelæggelser, hvor opgaver, relateret til nøglefunktioner, som fx dokumentation, vejlederfunktion, hygiejne mv. er tildelt tid i arbejdsplanen.</p> <p>Ny organisering i faste teams er under implementering med henblik på at styrke fagligheden i bl.a. demensafsnittene, og leder er aktuelt optaget af at afdække medarbejdernes behov for kompetenceudvikling og løbende sparring, herunder at etablere en ny mødestruktur med faste teammøder med borgerrelateret indhold.</p> <p>Dokumentation er et vedvarende opmærksomhedspunkt, og leder oplyser om et igangværende intensivt forløb, hvor kommunens ansvarlige konsulent inden for dokumentation tre dage om ugen er på plejecenteret, hvor de varetager intensiv undervisning hele dagen i små grupper, og hvor alle borgerjournaler gennemgås sammen med medarbejderne med henblik på at skabe ensartethed i dokumentationen.</p> <p>Året 2022 har været præget af udskiftninger i medarbejdergruppen, og leder har haft fokus på at få alle stillinger besat. I løbet af den første måned blev seks faglærte medarbejdere ansat, og aktuelt er der ingen vakante stillinger. Leder betegner sygefraværet som over middelt, og at det er påvirket af et tidligere større COVID-19 udbrud. To medarbejdere er langtidssygemeldte med fysiske skavanker.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger i relation til dokumentationspraksis, medicinhandling samt borgernes hverdagsliv. Tilsynet bemærker, at enkelte anbefalinger vedrørende dokumentationspraksis fortsat gør sig gældende.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Solgården 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 Solgården Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og den nytiltrådte leder medvirker til trivsel for borgerne. Leder arbejder målrettet med at skabe rammer og retning for den faglige udvikling og kvalitetssikring af kerneydelsen. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, med aktuelt øget opmærksomhed på reorganisering af plejecenterets aktivitetstilbud.

Kerneydelsen leveres med en god faglig og borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet har afdækket mangler indenfor alle temaer, som har givet anledning til i alt ti anbefalinger, som dog især retter sig mod dokumentationsområdet, og som tilsynet vurderer det vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at udbedre.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet bemærker under gennemgang af dokumentationen flere tilfælde af manglende kvittering for medicinudlevering. Faglig koordinator tilkendegiver, at tidstro registrering af medicinudlevering er en arbejdsgang, der er under implementering.

Anbefalinger

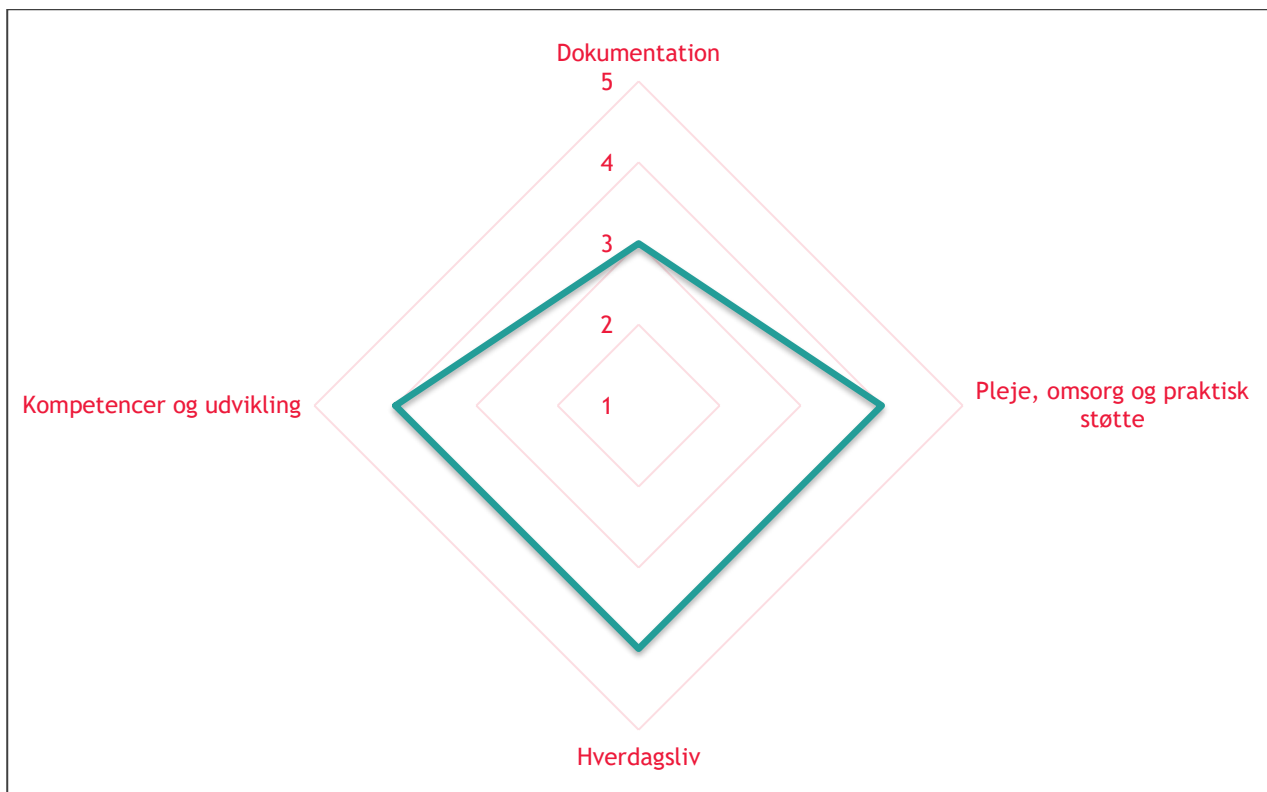
1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for pleje og støtte for hele døgnnet.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne udfylder og ajourfører generelle oplysninger hos samtlige borgere.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne løbende opdaterer helbredstilstande, så de afspejler borgernes aktuelle helbredssituation.

4. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne løbende opdaterer handlingsanvisninger, så de understøtter de faglige indsatser.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at alle medarbejdere og afløsere kender og arbejder inden for eget kompetenceområde.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejdere i alle vagtlag orienterer sig i borgernes dokumentation og afdækker mulige forbedringstiltag for opfølgning på faglige indsatser i forbindelse med triagemøderne.
7. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere følger op på et konkret borgerudsagn med henblik på at tilgodese borgerens behov for et indholdsrigt hverdagsliv, herunder gåture.
8. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at alle udgange overholder gældende retningslinjer med markering af, hvordan man kommer ud.
9. Tilsynet anbefaler ledelsen en vedvarende opmærksomhed på at afdække strukturer med henblik på at opkvalificere medarbejdernes mulighed for vidensdeling i praksis.
10. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere en øget opmærksomhed på at sikre tidstro registrering af udleveret medicin.

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: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecenteret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor social- og sundhedsassistenter opretter helbredstilstande, og alle medarbejdere varetager løbende opfølgning gennem observationsnotater og opdatering af tilstande. Plejecentrets to faglige koordinatore varetager sidemandsoplæring og sparring til medarbejderne i dagligdagen.</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 beskrevet handlevejledende og fyldestgørende, fraset to tilfælde, hvor beskrivelse af hjælpen ved toiletbesøg savnes. Generelle oplysninger ses udfyldt, herunder også borgernes livshistorie og ønsker for den sidste tid, fraset hos en borger, hvor oplysninger vedrørende mestring, ressourcer og vaner savnes. I alle tilfælde ses ajourførte funktionsevnetilstande, som afspejler borgernes helhedssituation. Hos en borger ses helbredstilstande vurderede og opdaterede, mens der hos en borger savnes opfølgning på ernæringsindsats, herunder manglende udførelse af fastlagte væggtroller. Derudover ses det hos en borger, at helbredstilstande er oprettet af en ufaglært medarbejder, og som vedrører medicin, som ikke er ordineret til borgeren. Fundet er formidlet til leder, som vil følge op.</p> <p>Handlingsanvisninger er ifølge faglig koordinator opdateret med udgangspunkt i ny kommunal retningslinje, hvor der ikke oprettes handlingsanvisninger på ydelser, der ikke afviger fra procedurebeskrivelse i VAR-portalen. Handlingsanvisninger ses beskrevet og opdaterede ud fra retningslinjen hos to borgere, mens der hos en borger ses mangelfuld anvisning vedrørende borgerens ernæringsindsats.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende 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 modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager, og en borger oplyser, at borgerens egne ønsker til døgnrytme imødekommes af medarbejderne.</p> <p>Plejecenteret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg gennem kontaktpersonsordning, faste teams samt fælles indmøde om morgenen, hvor seneste døgns observationsnotater gennemgås, og opgaverne hos borgerne fordeles med udgangspunkt i kompetencer, borgerkendskab og ressourcer. Over middag mødes medarbejderne til opfølgning og faglig sparring, ligesom der to gange ugentligt afvikles triagemøder med deltagelse af centersygeplejersken, og en medarbejder fra hver afdeling. Medarbejderne erkender dog, at opfølgnings- og læringsaspektet i triagemøder udfordres, når kun én medarbejder fra hver afdeling deltager i triagen, fx når den faglige opfølgning ikke kan varetages af den deltagende medarbejder.</p> <p>Den helhedsorienterede indsats sikres gennem et samarbejde med bl.a. kommunale samarbejdspartnere, såsom terapeuter og diætist, og medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med plejehjemslægen. I demensafsnittene inddrages demenskoordinator og ældrepsykiatrien ved behov.</p>

	<p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne redegør for, at de motiverer og inddrager borgernes ressourcer i den daglige pleje med opmærksomhed på borgerens egne vaner og daglige formåen. Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og de kan med flere eksempler redegøre for tiltag, fx hvordan borgere understøttes i at opnå sufficient væskeindtag og ernæring.</p> <p>Tilsynet bemærker, at borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard, som ligeledes gælder hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecenteret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever et individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og to borgere udtrykker tilfredshed med udbuddet af aktiviteter, som benyttes i forskelligt omfang. En borger oplever plejecentret som meget stille, og borgeren ønsker sig flere aktiviteter, og borgeren fortæller, at medarbejderne sjældent har tid til en gåtur. Borgeren nyder dog at deltage i musikarrangementer og gudstjeneste samt at komme ud. Borgerne vurderer, at der er en god omgangstone på plejecenteret, og at medarbejderne er imødekommende og respekterer borgernes individuelle ønsker, bl.a. i forhold til en borgers ønske om at sove længe om morgenen.</p> <p>Leder oplyser derudover, at aktivitetscenteret, som tidligere har varetaget aktiviteter for borgerne samt for borgere udefra, nu er flyttet til en anden lokation, hvorfor der er et behov for en ny struktur for tilrettelæggelsen af aktiviteter i huset. Leder fremhæver, at medarbejderne tager et stort ansvar for at tilbyde borgerne alsidige aktivitetstilbud, men der påtænkes ansættelse af en aktivitetsmedarbejder, som i samarbejde med den store gruppe af frivillige skal skabe en fast struktur og flere planlagte aktiviteter i huset.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan borgernes hverdagsliv tilrettelægges med afsæt i borgernes individuelle ønsker og behov. Aktiviteter i dagligdagen varetages af medarbejderne i samarbejde med en gruppe af frivillige, som hjælper med afvikling af arrangementer, såsom gudstjeneste, besøg af lokale konfirmander, og de arrangerer flere ugentlige busture. Medarbejderne redegør for, hvordan spontane aktiviteter arrangeres, når lejligheden byder sig, fx sammenkomster omkring håndbold i TV samt busture til arrangementer i nærområdet. Medarbejderne erkender dog, at der i hverdagen ikke er så meget tid til aktiviteter, som de og borgerne kunne ønske sig.</p> <p>Borgerne er tilfredse med maden og måltiderne, og en borger er tilfreds med hjælpen, som en medarbejder yder til borger under måltiderne. Hovedparten af borgerne spiser sammen i den fælles spisestue.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de sidder med ved måltiderne, hvor serveringsformen i fade og skåle eller portionsanrettet er afstemt efter borgernes behov i de enkelte afdelinger. En velovervejet bordplan understøtter borgernes indbyrdes relationer, og medarbejderne redegør desuden for, hvordan de bidrager til samtalerne, og de har opmærksomhed på at observere borgernes ernæringsmæssige problematikker, såsom hoste, tyggebæsvær samt behov for hjælp under måltidet.</p> <p>Tilsynet observerer en fælles morgenstund i det ene demensafsnit, hvor borgere og medarbejdere hygger sig sammen over morgenkaffen og dagens fødselsdagsbrød. Ligeledes bemærker tilsynet, at dagens gudstjeneste i den store fælles sal har stor tilslutning af plejecentrets borgere.</p> <p>Vedrørende de fysiske rammer konstaterer tilsynet, at der mangler anvisning for åbning af dør, jf. lovgivning, på de to demensafsnit, hvilket er adresseret til leder, som vil følge op.</p>

<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecenteret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at der er de rette og nødvendige kompetencer til stede døgnet rundt, fraset manglende assistentdækning i nogle nattevagter. Leder er i dialog med hjemmeplejen om tilkøb af timer, indtil der er fundet en løsning.</p> <p>Plejecenterets faglige koordinatore bidrager til faglig sparring og vidensdeling. Leder har siden sin tiltrædelse haft individuelle samtaler med alle medarbejderne, og leder har identificeret et behov for yderligere rammer til faglig sparring og udvikling i medarbejdergruppen, og leder overvejer flere løsningsmodeller. Ligeledes har leder intention om en mere struktureret introduktion til nye medarbejdere, baseret på tilbagemeldinger fra nyansatte.</p> <p>Leder og medarbejdere beskriver, hvordan faste møder med fagligt indhold bidrager til vidensdeling og sparring. Medarbejderne fremhæver særligt de nyligt implementerede teammøder som fagligt givende, men de er også bevidste om, at vidensdeling fra triagemøderne kan udvikles yderligere.</p> <p>Medarbejderne føler sig godt rustede til at varetage de opgaver, de stilles over for, og de oplyser, at centersygeplejerskerne og de faglige koordinatore varetager oplæring og sparring vedrørende de sundhedsfaglige ydelser. Plejehjems-lægen er desuden nyligt begyndt at undervise i praksisnære emner, senest blodtryksmåling. Alle social- og sundhedsassistenter har derudover fået opdateret deres viden om diabetes på en temadag i diabetesambulatoriet. Medarbejderne redegør med eksempler for brugen af VAR-portalen, som opleves som et nyttigt redskab i hverdagen, også ved vejledning til elever.</p> <p>Medarbejderne oplever et godt indbyrdes samarbejde og en god trivsel, ligesom de anerkender det høje informationsniveau, bl.a. gennem det ugentlige nyhedsbrev fra den nye leder, som beskrives som åben og lydhør.</p>
<p>Tema 5: Fokusområde Kommunikation og samspil</p>	<p>Borgerne tilkendegiver, at medarbejderne respekterer borgernes ønsker og vænner, og de beskrives som søde og hjælpsomme i hverdagen.</p> <p>Leder sætter, bl.a. gennem de individuelle samtaler med medarbejderne, en fælles retning for, hvordan borgerne på plejecentret mødes med værdighed og respekt. Leders fokus er, at borgerne skal føle sig trygge og værdsatte samt modtage en individuelt tilpasset omsorg.</p> <p>I de to demensafsnit oplever leder fx, at de faste kendte medarbejdere med stort borgerkendskab skaber tryghed for borgerne, hvilket kommer til udtryk ved en generelt rolig stemning og i form af et meget sjældent behov for magtanvendelse.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med at sikre en kommunikation og et samspil tilpasset den enkelte borger, herunder ved at afstemme deres kommunikation og kropssprog til borgernes forudsætninger. Et godt kendskab til borgerne vægtes højt, og borgernes livshistorie anvendes som redskab i relationsdannelsen. Endvidere reflekterer medarbejderne over brugen af humor i praksis, som anvendes med omhu, og som er tilpasset borgernes egen jargon, ønsker og dagsform.</p> <p>Tilsynet observerer overalt en anerkendende, respektfuld tilgang i samspillet mellem borgere og medarbejdere.</p>

2.5 VURDERINGSSKALA

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.:

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 beboere 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	<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 beboerne • 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 beboerne • En del af elementerne 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 beboernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne • Få af elementerne 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 beboerne • Der er fare for beboernes 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.