



# Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior  
Brovst Fripleshjem

Uanmeldt tilsyn  
September 2023



# 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: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Helle Charlotte Nielsen

*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: Brovst Fripleshjem, Stationsvej 18, 9460 Brovst

Leder: Trine Christensen

Antal boliger: 30 boliger, heraf en afdeling med 10 demenspladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 19. september 2023, kl. 08.45 - 13.15

Deltagere i interviews:

- Leder
- Tre borgere
- Fire medarbejdere

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer, og havde flere mindre dialoger med borgere undervejs i tilsynet. Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Helle C. Nielsen, sygeplejerske, cand. cur

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med leder, som oplyser om et velfungerende selvejende friplejehjem. Ifølge leder er samarbejdet med Jammerbugt Kommune ligeledes kendetegnet ved at være tillidsfuldt og velfungerende.

Det ledelsesmæssige fokus har været rettet mod at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis, ligesom leder løbende er opmærksom på at opkvalificere medarbejdernes faglighed i relation til opgaverne hos borgerne. I den forbindelse nævner leder, at flere nøglepersoner er udpeget som tovholdere på konkrete arbejdsgange og opgaver, efter at stedets faglige koordinator blev sygemeldt, og nu er i sin opsigelsesperiode. En sygeplejerske er pt. midlertidigt ansat på timebasis, imens leder er i dialog med bestyrelsen om næste skridt.

Derudover er leders primære fokus at sikre borgerne en indholdsrig hverdag og at understøtte eksisterende kultur i forhold til, at friplejehjemmet først og fremmest er borgernes hjem frem for en institution. Ifølge leder omsættes kulturen dagligt gennem leders og medarbejderes imødekommende væremåde over for borgerne, såvel som pårørende og øvrige besøgende. Leder beskriver en varieret borgersammensætning med et større aldersspænd, og de oplever ingen nævneværdige udfordringer.

Medarbejdersituationen er ifølge leder præget af stabilitet, og leder oplyser, at medarbejdernes korttidsfravær er lavt. Et barselsvikariat er i opslag, og fraværet dækkes aktuelt af eget afløserkorps og faste faglærte medarbejdere.

## 1.2 Opfølgning

Leder tilkendegiver, at der er arbejdet målrettet med sidste års anbefalinger inden for temaet dokumentation, som både omhandlede selve dokumentationen og overholdelse af GDPR-regler på fællesarealer.

## 2. Kommunalt tilsyn

### 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Brovst Friplejehjem. 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 gennemgået tre stikprøver.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Brovst Friplejehjem er et velfungerende selvejende friplejehjem, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at leder og medarbejdere har fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser - både individuelt og i fællesskabet - og at der dagligt arbejdes på at understøtte borgernes sociale relationer på tværs af de tre afdelinger. Kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevet kvalitet og en god faglig kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan det vedligeholdende og rehabiliterende sigte er integreret i plejen og i hverdagen.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at friplejehjemmet har arbejdet med dokumentationspraksis, og at de er i en positiv udvikling. Dog har tilsynet identificeret en enkelt mangel i dokumentationen, som kræver opfølgning, ligesom tilsynet i år konstaterede manglende efterlevelse af korrekt håndhygiejne.

I relation til årstemaet, kommunikation og samspil er det tilsynets vurdering, at leder såvel som medarbejdere har meget stor opmærksomhed på, at samspillet med borgere, pårørende og hinanden er båret af respekt og ligeværdighed.

Tilsynet har givet anledning til i alt to anbefalinger, som tilsynet vurderer kan udbedres med en relativt beskedne ledelsesmæssig indsats.

### 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

#### 2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

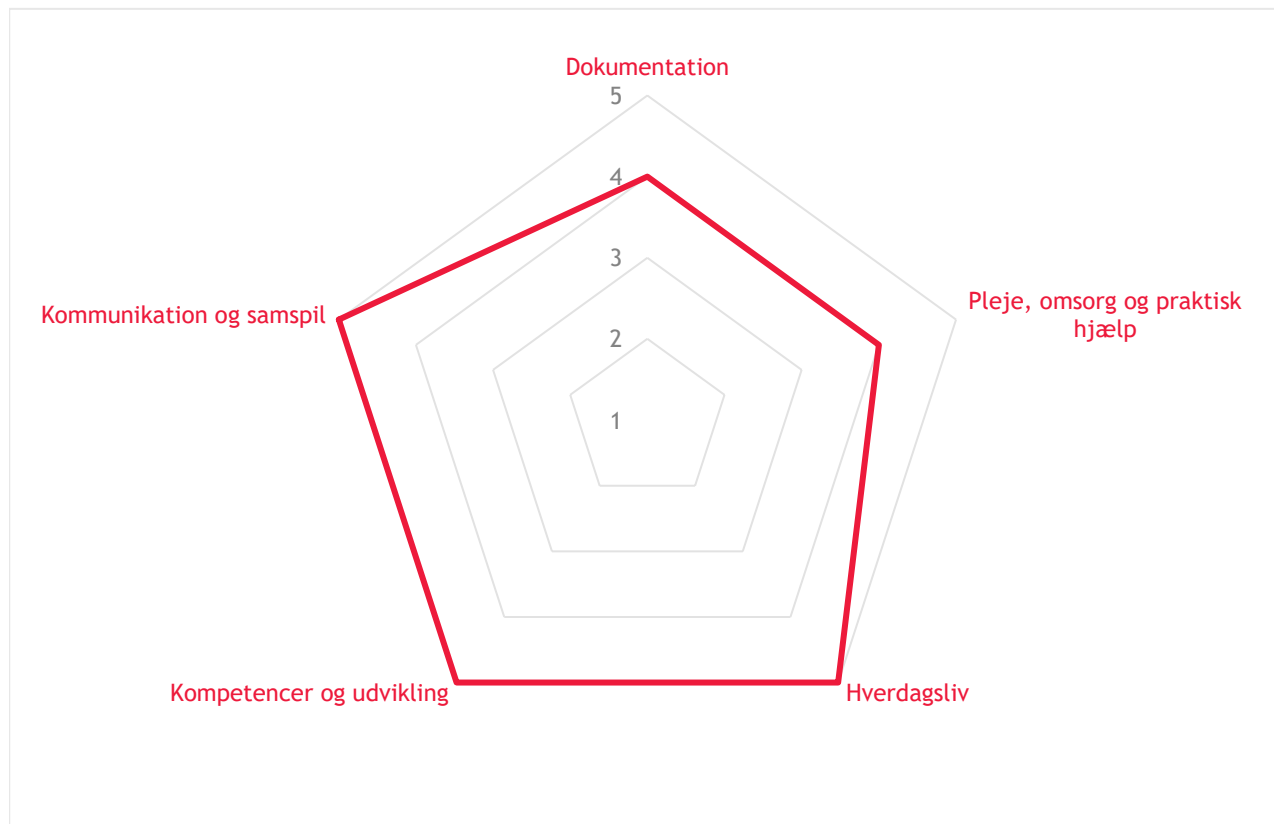
#### 2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at følge op på en konkret borgerjournal og udfylde borgerens livshistorie.
2. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at alle medarbejdere overholder gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne.

### 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

### 2.4.1 Dokumentation

**Score: 4**

**Vurdering:**

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

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den fungerer som et aktivt redskab og understøtter kvaliteten i daglig praksis. Kontaktpersoner er ifølge medarbejderne tovholdere for opfølgning på den enkelte borgerjournal, mens samtlige medarbejdere løbende bidrager med observationsnotater. Den socialfaglige dokumentation for tre borgere er gennemgået sammen med en social og sundhedsassistent og leder.

Den socialfaglige dokumentation fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er detaljeret og handlingsvejledende beskrevet i døgnrytmeplaner, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Generelle oplysninger ses udfyldt, dog savnes livshistorien hos en borger. Funktionsevnetilstande er opdaterede og vurderede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau, ligesom der ses relevante observationsnotater, som er relaterede til tilstande og fulgt op.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

## 2.4.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 4

### Vurdering:

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

Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker meget stor tilfredshed med de ydelser, de modtager. Medarbejderne har et godt kendskab til opgaverne, som de ifølge borgerne udfører på en betryggende måde.

Friplejehjemmet arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning, overlap mellem alle tre vagtlag og orientering i dokumentationen. Fordeling af opgaverne hos borgerne sker med afsæt i kompleksitet og relation, hvor medarbejderne har stort fokus på at sikre kontinuitet, fx gennemgående medarbejdere hos borgerne. I den skærmede demensafdeling redegør medarbejderne for fleksibilitet og omstillingsparathed, hvor plejen tilbydes og udføres med afsæt i borgernes dagsform og døgnrytme. Medarbejderne redegør for, at sekvenspleje anvendes ved behov, ligesom socialpædagogiske handleplaner er udarbejdede hos flere borgere mhp. at sikre tryghed og ensartet faglig retning i relation til støtten og plejen. Ved ændringer i borgernes tilstande inddrages social- og sundhedsassistenter, ligesom medarbejderne redegør for mindre daglige opsamlingsmøder formiddag og eftermiddag. Derudover inddrages friplejehjemmets sygeplejerske og centersygeplejersken ved behov for sparring. To gange ugentligt afholdes triagemøder, hvor alle borgere gennemgås. På det ene triagemøde deltager centersygeplejersken, hvor hun bidrager med vejledning i relation til borgerindsatserne. Den helhedsorienterede borgerindsats sikres desuden via et tværfagligt samarbejde med relevante samarbejdspartnere, fx praktiserende læger, terapeuter, demenskoordinator og geronto-psykiatrisk team.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, fx i den daglige pleje, hvor borgerne motiveres til at bruge egne ressourcer. Der er ligeledes et relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. i form af at sikre borgerne sufficient ernærings- og væskeindtag.

Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler. I vurdering af temaet tillægges det betydning, at tilsynet observerer en medarbejder, der bærer fingerring.

## 2.4.3 Hverdagsliv

Score: 5

### Vurdering:

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

Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og borgerne udtrykker tilfredshed med udbuddet af aktiviteter. En borger, som er forholdsvis nyindflyttet, er faldet godt til, og borgeren nyder de ugentlige sangarrangementer. Borgerne værdsætter samstemmende tilbud om de ugentlige udflugter med friplejehjemmets bus, og de fortæller bl.a. om ture til Aggersund og Løgstør.

Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne sikres et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, som er tilpasset den enkelte borgers formåen, interesser og dagsform. Friplejehjemmets pædagog tilrettelægger fællesaktiviteter og udarbejder en månedlig aktivitetsplan med afsæt i borgernes ønsker, og pædagogen er derudover tovholder på samarbejdet med de omtrent 35 frivillige. Vennekredsen arrangerer bl.a. banko og tilbyder cykelture. Medarbejderne redegør derudover for, at de tilbyder borgerne aktiviteter, som gåture, spil eller en-til-en kontakt. I den forbindelse reflekterer medarbejderne over, hvor betydningsfulde busture og årets ferie i sommerhus er for borgerne, ligesom den månedlige fællesspisning med de pårørende fremhæves. Medarbejderne

fremhæver deres fokus på at skabe sociale relationer på tværs af afdelingerne, ligesom de er opmærksomme på borgere med behov for meget begrænsede stimuli og indtryk i hverdagen.

Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet, og måltiderne indtages efter eget ønske i egen bolig eller sammen med bofæller.

Maden tilberedes af husets ernæringsassistenter, som bl.a. inddrager borgernes ønsker til menuforslag og særkost. Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne, tilpasset borgernes behov, og de oplyser, at flere borgere spiser sammen i den skærmede demensafdeling, og at enkelte borgere spiser i egen bolig, mens hovedparten af borgerne fra alle tre afdelinger indtager måltiderne i den store spisesal. Medarbejderne spiser sammen med borgerne, og de sørger for at sikre en hjemlig og hyggelig stemning, ligesom bordplanen er velovervejet. Medarbejderne er desuden opmærksomme på, at borgerne støttes i at indtage deres måltider, og de observerer evt. afvisninger, som følges op med sparring med køkkenpersonalet og relevante indsatser.

Tilsynet bemærker en hjemlig og hyggelig stemning ved dagens frokost i den store spisesal, hvor borgerne inkluderes i valg af maden fra dagens buffet.

#### 2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 5

##### Vurdering:

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

Leder vurderer, at der er de rette og nødvendige kompetencer til stede døgnet rundt, og leder oplyser om en markant overvægt af social- og sundhedsassistenter i medarbejdergruppen. Leder redegør desuden for, hvordan hun løbende arbejder systematisk med opfølgning, videndeling og læring, bl.a. ved at være tæt på praksis i dagligdagen og at indkalde til teammøde eller ad hoc møder, hvis der fornemmes behov for at afstemme fælles retning i opgaveløsningen. I den forbindelse oplyser leder, at relevante medarbejdere nyligt blev indkaldt til debriefing efter en kompleks borgersituation, så alle involverede medarbejdere sammen med leder fik gennemgået og fulgt op på hændelsen. Triage- og personalemøder bidrager, ifølge leder, kontinuerligt til medarbejdernes faglige udvikling, ligesom husets ressourcepersoner i Nexus og husets nøglepersoner løbende deltager i kommunens inviterede undervisning.

Medarbejderne føler sig godt rustede til at varetage de opgaver, de stilles over for, og de tilbydes løbende kompetenceudvikling via kurser og undervisning. Medarbejderne oplyser om deltagelse på kurser inden for demens, sorg og krise og neuropædagogik. Derudover fremhæver medarbejderne de daglige indbyrdes drøftelser, såvel som den eksterne sparring med fx gerontopsykiatrisk team og demenskoordinator samt center-sygeplejersken. Husets egen sygeplejerske er ifølge medarbejderne opsøgende ift. at tilbyde medarbejderne relevant oplæring, og sygeplejersken har for nyligt tilbudt oplæring i øreskyl. Medarbejderne redegør for, hvordan de faglige møder, herunder triage-, assistent- og personalemøder, understøtter deres kompetenceudvikling, ligesom medarbejderne oplyser, at de fire gange årligt modtager undervisning fra et lægehus ift. relevante emner. VAR-portalen er ifølge medarbejderne et flittigt anvendt redskab, og det bruges som opslagsværk ved tvivlsspørgsmål.

#### 2.4.5 Årets team: Kommunikation og samspil

Score: 5

##### Vurdering:

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

Borgerne vurderer, at der er en god omgangstone på friplejehjemmet, og at medarbejdernes adfærd er respektfuld. Borgerne oplever at have selvbestemmelse og at blive hørt, respekteret og anerkendt af medarbejderne døgnet rundt. En borger anerkender medarbejderne for deres konsekvente lydhørhed, selv om borgeren erkender, at hukkommelsen indimellem svigter, og borgeren, ifølge eget udsagn, kan stille samme spørgsmål gentagne gange. En anden borger roser medarbejderne for deres væremåde, og borgeren kalder alle medarbejderne for "vakker".

Leder redegør for, hvordan der foregår løbende drøftelser om tilpasset kommunikation og tilgange til den enkelte borger, fordi den er så væsentlig for samspillet, relationen og det indbyrdes samarbejde mellem borger og medarbejder. Ifølge leder er udgangspunktet altid, at borgerne skal opleve tryghed og selvbestemmelse, og at medarbejderes tilgange er fagligt velfunderede og præget af friplejehjemmets værdisæt. Leder tilkendegiver i den forbindelse, at samarbejdet med de pårørende ligeledes er væsentligt, og at pårørende ses som en ressource. Derfor er pårørende ofte inviteret med til borgernes indflytningssamtale med borgernes samtykke. Indflytningssamtalen er ifølge leder indgangen til det gode samarbejde og samspil, da gensidige forventninger afstemmes.

Leder oplyser, at friplejehjemmet ikke har modtaget nogle klager eller bekymringshenvendelser.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med at sikre en kommunikation og et samspil tilpasset den enkelte borger, hvor tilgange er præget af imødekommenhed og respekt for borgernes personlige livsstil og sproglige jargon. Derudover har medarbejderne fokus på at være rolige og nærværende samt fornemme stemning og situation ift. deres respons. Generelt reflekterer medarbejderne over, at viden om borgernes livshistorie, personlighed eller indsigt i udarbejdede socialpædagogiske handleplaner anvendes i det daglige, og at de er en understøttende faktor i samspillet med borgerne.

Derudover italesætter medarbejderne, at de også er opmærksomme på at understøtte borgernes indbyrdes samspil, og de kommer med eksempler på, at enkelte borgere støttes i at sige til og fra over for bofæller, hvis borgerne udtrykker behov herfor.

Tilsynet observerer overalt på rundgang, at borgerne mødes anerkendende og positivt af medarbejderne, og at samspillet er individuelt og afstemt den enkelte situation.

## 2.5 Vurderingsskema

I tilsynene i Jammerbugt Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.</li> </ul>



Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li><li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul>
Score: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li><li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul>
Score: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li><li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li><li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li><li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul> <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 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.

