



# Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og Pleje  
Caspershus Plejecenter

Uanmeldt kommunalt tilsyn  
September 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 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](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



**Kirsten Marquardsen**  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmq@bdo.dk](mailto: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: Caspershus Plejecenter, Caspersvej 7, 9900 Frederikshavn
Leder: Henning Clausen
Antal boliger: 60, heraf 10 pladser til borgere med demens
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 14. september 2022, kl. 08.00 - 12.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Sygeplejefaglig leder</li><li>• Tre borgere</li><li>• Tre medarbejdere</li></ul> Tilsynsførende talte desuden med borgere og medarbejdere undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afrundet sammen med ledelsen, som kort fik en tilbagemelding om tilsynets foreløbige vurderinger og anbefalinger.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur. Manager Jeanette Serup, sygeplejerske, SD

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Ledelsen oplyser, at plejecentrets store fokus har været implementeringen af Cura og deraf ny dokumentationspraksis. Desuden har en sikker drift været højt prioriteret, bl.a. ved at sikre en sammenhængende vagtplanlægning med fokus på medarbejdernes kompetencer. Caspershus har også mærket rekrutteringsudfordringer på ældreområdet, hvorfor ledelsen er proaktive og løbende ansætter medarbejdere for at sikre driften. Ud over rekrutteringsudfordringer nævner ledelsen en stigende tendens til, at samarbejdet med de pårørende fylder mere i hverdagen. Ledelsen oplever et øget behov for forventningsafstemning med de pårørende, som bl.a. søges imødekommet ved indflytningssamtaler. I den forbindelse nævnes et overvejende velfungerende pårørende samarbejde. Medarbejdersituationen beskrives som stabil, og flere af medarbejderne har mange års anciennitet. Sygefraværet beskrives som lavt, dog er der pt. to langtidssygemeldte medarbejdere, som dækkes af bruttonormeringen, så rette kompetencer sikres. Plejecenteret har to vakante stillinger.

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning på sidste års tilsyn
Ledelsen oplyser, der er fulgt op på sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen og understøttelse af medarbejdernes faglige udvikling.

## 1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen at afstemme ansvarsfordelingen for opdatering af funktionsevnetilstandene med kommunens visitation.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne udfolder besøgsplanerne med borgernes plejebehov for hele døgnet.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere feltet Generelle oplysninger med fyldestgørende beskrivelser af borgernes mestringsevne, ressourcer, livshistorie, helbredsoplysninger etc.

# 2. TILSYNSRESULTAT

## 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Frederikshavn Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på den selvejende institution Caspershus 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 Caspershus Plejecenter er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som arbejder målrettet for at skabe trivsel og tryghed for borgerne. Såvel ledelse som medarbejdere har fokus på borgernes indflydelse og selvbestemmelse og på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges i tæt samarbejde med borgerne.

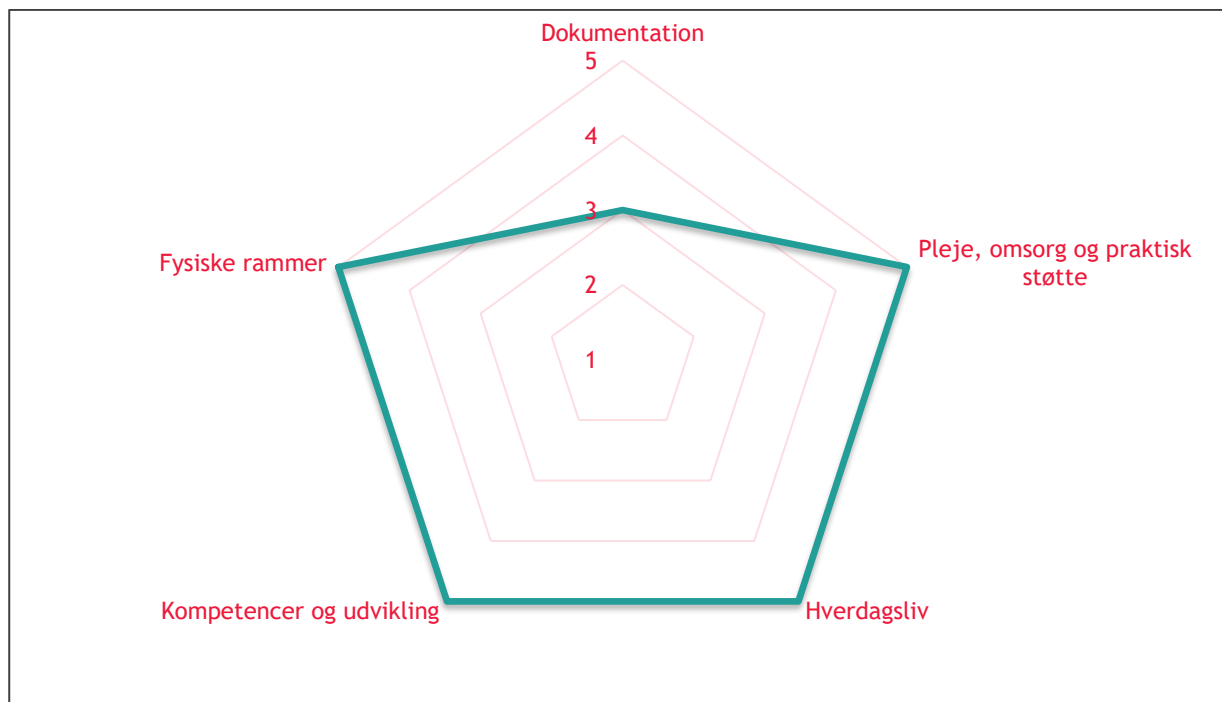
Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan det vedligeholdende og rehabiliterende sigte er integreret i dagligdagen og i samarbejdet med borgerne.

Tilsynet har givet anbefalinger inden for dokumentationsområdet, som tilsynet vurderer vil kunne udbedres med en målrettet ledelsesmæssig indsats.

## 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 i Cura hos tre borgere sammen med to sygeplejersker.</p> <p>Sygeplejerskerne oplyser, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen og Cura efter implementeringen i marts måned. De tilkendegiver dog, at det kan være svært at navigere i omsorgssystemet, og at de fortsat arbejder med at finde den røde tråd i den samlede dokumentation, grundet flere samarbejdspartnere, som fx Visitationen. Ifølge sygeplejerskerne er Visitationen konsekvent ansvarlige for at opdatere borgernes funktionsevnetilstande, både ved indflytning og efterfølgende. Medarbejderne arbejder ud fra en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til opfølgning og revidering af dokumentationen, bl.a. opdaterer kontaktpersoner besøgsplaner.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende, hvor helbredstilstande er overvejende opdateret og vurderet, ligesom handlingsanvisninger ses velbeskrevne, fraset en enkelt tilstand vedrørende sårpleje. Borgernes behov for pleje og omsorg er i besøgsplaner beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der i alle tre tilfælde udfoldelse af plejen, fx i forbindelse med hjælp til toiletbesøg, ernæring samt fyldestgørende beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange.</p> <p>Feltet Generelle oplysninger mangler overvejende udfyldelse af punkterne mestringsressourcer, vaner og motivation, fraset et tilfælde. En borgers livshistorie ses beskrevet, og helbredsoplysninger savnes blive ajourført hos en borger. Funktionsevnetilstande er hos to borgere ikke opdateret, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.</p>

	Dokumentationen er formuleret i et anerkendende og professionelt sprog.
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne fortæller, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, fx via kontaktpersonsordning og morgenmøder samt løbende tværfaglig sparring. Plejecentrets sygeplejersker inddrages ved pludselige ændringer i borgernes tilstand, og medarbejderne beskriver et velfungerende tværfagligt samarbejde, hvor relevante samarbejdspartnere inddrages ved behov. Plejecentrets terapeuter anvendes til faglig sparring omkring fx forflytninger og bestilling af hjælpemidler.</p> <p>Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i samarbejde med borgerne, fx via ADL og mobiliseringsøvelser. Medarbejderne redegør ligeledes med flere eksempler for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, bl.a. i form af at understøtte borgernes ernæring og væskeindtag.</p> <p>Der observeres en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv på plejecentret. Medarbejderne beskrives som søde og hjælpsomme og altid i godt humør. Aktivitetsniveauet er ifølge borgerne passende, og to af borgerne benytter sig af plejecentrets tilbud om gangtræning og gymnastik, ligesom varmvandsbassinet benyttes til stor glæde.</p> <p>Plejecentret har tilknyttet flere frivillige, som hjælper til ved større arrangementer og arrangerer fx tøjsalg og fællessang. Medarbejderne sikrer i hverdagen forskellige aktiviteter, såsom gåture, en tur i Orangeriet, eller de tilbyder socialt samvær i egen bolig for de borgere, der har behov for dette. Efterårets store musikarrangement er besøg af Kandis, som flere borgere, ifølge medarbejderne, ser frem til. Klippekortsydelserne leveres og planlægges af medarbejderne med udgangspunkt i borgernes ønsker, og ydelserne bliver ofte anvendt til socialt samvær eller en gåtur i nærområdet.</p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med maden, som tilberedes på plejecentret, og borgerne beskriver måltiderne som hyggelige. En borger nævner, at duften af maden på fællesarealerne stimulerer appetitten og skaber hjemlighed.</p> <p>Medarbejderne redegør for deres roller under måltiderne, hvor de bl.a. deltager med pædagogiske måltider, og de understøtter borgerne i det sociale fællesskab gennem dialog. Medarbejderne hjælper nogle borgere med fødeindtag og skærmer nogle borgere, fx ved behov for at sidde i mindre grupper eller alene. Medarbejderne redegør desuden for faglige observationer under borgernes måltider, fx vedrørende dysfagi og appetit.</p> <p>Tilsynet observerer en god stemning og atmosfære på fællesarealerne i flere huse, og tilsynet bemærker et omsorgsfuldt samspil mellem en borger og en medarbejder med latter og blid berøring.</p>

<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen vurderer at medarbejderne har de rette kompetencer til målgruppen, og medarbejderne beskrives som dygtige. Ledelsen redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning og vidensdeling, og at den brede vifte af faggrupper, som eks. SOSU-medarbejdere, pædagoger, husassistenter og terapeuter, bidrager til det tværfaglige samarbejde og den faglige udvikling. Faglig sparring foregår løbende samt ved fastlagte team-møder med borgergennemgang. Assistent- og sygeplejerskemøder afvikles fast, hvilket ligeledes gælder ugentlige husmøder. Ledelsen vurderer medarbejdertrivslen som god, og de beskriver et kontinuerligt og målrettet fokus på løbende udvikling af medarbejdernes arbejdsmiljø, bl.a. ved optimering af vagtplanlægning.</p> <p>Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne, og de redegør for mødestruktur med mulighed for løbende kompetenceudvikling, fx via faglige drøftelser på assistent- og sygeplejerskemøder. Medarbejderne bemærker en stigning i kompleksiteten i plejeydelserne, som de beskriver som fagligt udviklende, og i den forbindelse fremhæves positivt plejecentrets terapeuter som særdeles understøttende i samarbejdet omkring borgerne, hvilket gavner læringsmiljøet. Medarbejderne anvender VAR-portalen ved tvivlsspørgsmål, og sygeplejerskerne forestår kompetenceudvikling ved delegering, oplæring og undervisning ved nye opgaver. Medarbejderne beskriver trivslen som høj, og de tilkendegiver, at de er gode til at hjælpe hinanden på tværs af afdelingerne.</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 er glade for deres rummelige og lyse boliger. Både borgere og medarbejdere finder, at de fysiske rammer tilgodeser borgernes behov, og at de er indrettet under hensyntagen til plejecenterets målgruppe. De åbne fælleskøkkener er hjemligt møbleret og inviterer til fællesskab. Udendørsarealerne benyttes til ophold og aktiviteter i det omfang, vejret tillader det, og medarbejderne oplyser, at Orangeriet ofte er et mødested for flere borgere.</p> <p>Tilsynet observerer en hjemlig og hensigtsmæssig indretning på fællesarealer, herunder en demensvenlig møblering i den skærmede enhed.</p>
<p>Årets tema: Den sidste tid</p>	<p>Ledelsen redegør for et overvejende velfungerende samarbejde med borgere og pårørende, som allerede har ledelsens opmærksomhed fra indflytningstidspunktet. Indflytningssamtalen afvikles kort tid efter indflytning, hvor der, ud over praktiske oplysninger og forventningsafstemning, spørges ind til borgerens ønsker for den sidste tid. I samarbejde med borger og borgers læge tages der stilling til ønske om genoplivning, som efterfølgende dokumenteres i borgerens journal.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at samtalen om den sidste tid ikke altid falder naturligt, når borgeren flytter ind, men at samtalen afholdes, når borgerens tilstand forværres, som en mere naturlig del af forløbet. Ved samtalen drøftes borgerens ønsker for den sidste tid, fx i relation til tøj. Medarbejderne tilkendegiver, at dokumentationen af "den sidste tid" i Cura er et udviklingsområde.</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"> <li>• Der er ingen mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til alle beboere</li> <li>• Alle elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af beboerne</li> <li>• Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af beboerne</li> <li>• En del af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er mange mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til få af beboerne</li> <li>• Få af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
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"> <li>• Der er omfattende mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af beboerne</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 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.