



# Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og pleje  
Selvejende institution Caspershus

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
August 2020

# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Caspershus, Caspersvej 7, 9900 Frederikshavn
Leder: Henning Clausen
Antal boliger: 60, heraf to genoptræningspladser og 10 pladser til borgere med demens
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 3. august 2020, kl. 12.00 - 15.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Tre borgere</li><li>• Tre medarbejdere</li></ul> Tilsynet talte ligeledes kort med flere afløserere.
Tilsynsførende: Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske Senior Consultant Charlotte Sjøstrøm, sygeplejerske

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at centret det sidste års tid har været nødsaget til at foretage budgetmæssige tilpasninger og organisatoriske ændringer. For at imødekomme centrets strategiplan og tilgodese såvel borgerne, pårørendes som medarbejdernes tryghed, har ledelsen iværksat flere tiltag - bl.a. omstrukturering med faste "springere" med henblik på yderligere medarbejderkontinuitet i indsatserne hos borgerne samt ændring af måltider med deltagelse af samtlige ansatte. Sidstnævnte er dog aktuelt sat i bero grundet COVID-19 restriktioner. Perioden har afstedkommet udskiftning i medarbejdergruppen med flere opsigelser og samtidig nyansættelse af fire social- og sundhedsassistenter. Ifølge leder er der ved at falde ro på hverdagen igen, og medarbejderne samarbejder konstruktivt med forandringerne.</p> <p>Målgruppen omfatter en del komplekse borgerforløb, og antallet af borgere med psykiatriske lidelser stiger betydeligt. Leder beskriver, at tværfaglige møder og samarbejdet med ressourcepersoner er vel-fungerende, hvilket øger såvel effektivitet som den faglige kvalitet.</p> <p>Afslutningsvis nævnes, at leder netop har haft 25 års jubilæum på Caspershus.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning på sidste års tilsyn
Afdelingssygeplejersken redegør for, at der har været et målrettet og systematisk fokus på forbedring af dokumentationen.

### 1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen i samråd med medarbejderne at evaluere, hvordan fokus på tryghed og kontinuitet i den daglige hjælp til personlig pleje kan øges.
2. Tilsynet anbefaler ledelsen fortsat opmærksomhed på medarbejdernes daglige opgaveprioritering.
3. Tilsynet anbefaler, at centret yder hjælp og støtte til rengøring af hjælpemidler for borgere, såfremt opgaven ikke kan varetages i tilstrækkeligt omfang af de pårørende.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Frederikshavn Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på selvejende institution Caspershus. 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 selvejende institution Caspershus er velfungerende, hvor et værdigt og indholdsrigt hverdagsliv for den enkelte borger er omdrejningspunktet for ledelse og medarbejdere.

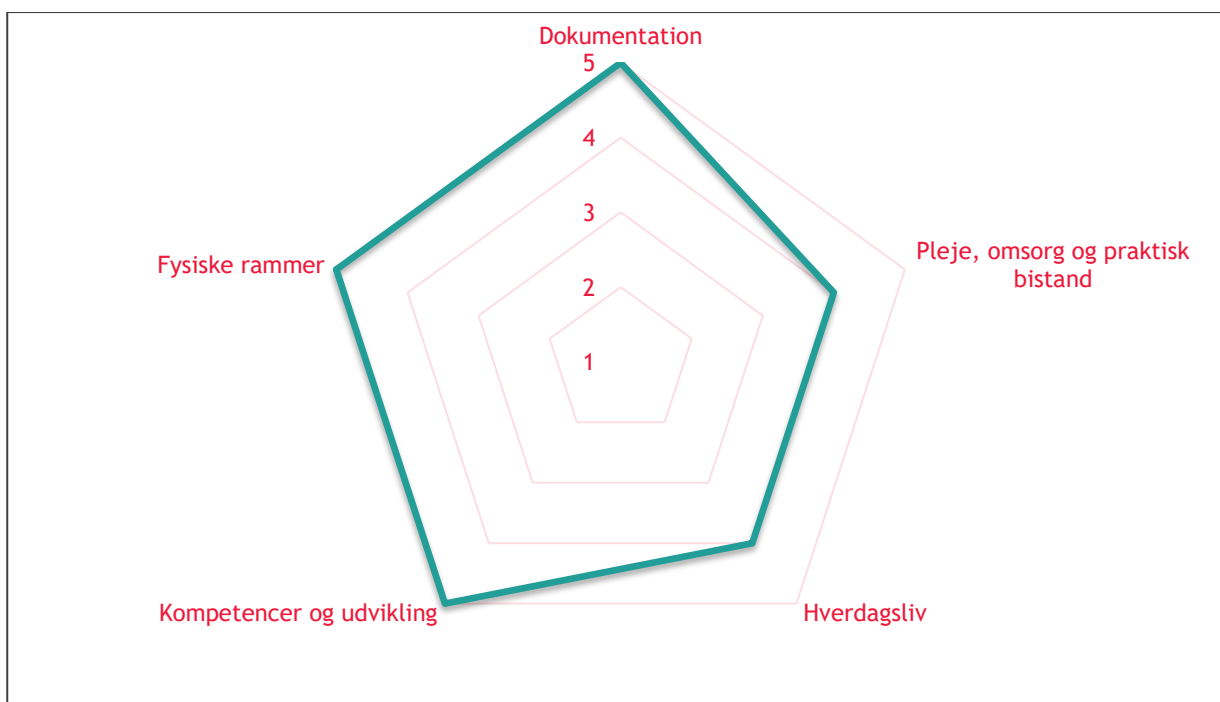
Tilsynet vurderer, at centret lever op til Frederikshavn Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, og at pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet.

Triage udføres dagligt i forhold til medarbejdernes kompetencer bedst allokeres.

### 2.2 SCORE

For hvert overordnede 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: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at centret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen og fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis.</p> <p>Dokumentationen fremstår ajourført og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Fokusområder og helhedsoplysninger er i alle tilfælde opdaterede.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk bistand</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at centret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for at modtage pleje, svarende til deres behov, og er overvejende meget tilfredse med måden, som medarbejderne yder den på. En borger oplever det meget grænseoverskridende, at der er så mange skiftende medarbejdere til den personlige morgenpleje. En anden borger beskriver, at der ofte er dårlig "betjening", hvilket ledelse og medarbejdere følger tæt og er i ugentlig dialog med de pårørende.</p> <p>Kontinuitet i plejen sikres bl.a. med kontaktteams, faste "springere" og forskudte mødetidspunkter. Gruppeledere og en ansvarshavende i hver vagt medvirker til at skabe sammenhæng og koordinere opgaver samt støtte op om faglige problemstillinger. Medarbejderne oplever, at de er ved at finde balance i den forholdsvis nye struktur og daglige opgaveprioritering og pointerer, at der ikke altid er plads til det ønskede nærvær med borgerne og de relevante pædagogiske tiltag. De reflekterer over, at flere borgere kunne profitere af større kontinuitet i plejen grundet et ofte svingende fysisk og kognitivt funktionsniveau.</p> <p>Samarbejdet med terapeuter og øvrige samarbejdspartnere er velfungerende med relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. via triagering og kontakt med plejehjemslæge. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et velintegreret rehabiliterende sigte på at understøtte og bevare borgernes livskvalitet og værdighed længst muligt.</p> <p>Der observeres en hygiejnemæssig forsvarlig standard på fællesarealer, dog bemærkes hos flere borgere meget snavsede rollatorer og en kørestol. Ledelsen påpeger, at rengøring af hjælpemidler ikke er en del af kommunens kvalitetsstandarder og er de pårørendes ansvar.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at centret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for et alsidigt hverdagsliv med afsæt i egne ønsker og vænner, hvor deres til- og fravalg respekteres. Medarbejderne opleves altid imødekommende og hjælpsomme - også de mange afløsere i ferieperioden.</p> <p>Siden COVID-19 nedlukningen afholdes hyppige og fælles udendørsarrangementer og initiativer i hvert hus af medarbejderne og terapeuter. Klippekorstydelse udføres fortsat i tæt samarbejde med borgerne. Besøgsrestriktioner satte ifølge medarbejderne dybe spor i flere borgere, som foranledigede hyppigere kald til personalet og et stort behov for nærvær, hvilket medarbejderne til tider oplevede svært at imødekomme.</p>

	<p>Centret har stor opmærksomhed på måltidernes kvalitet og at skabe gode rammer om måltiderne. Maden beskrives af borgerne som meget velsmagende, og en borger påpeger med glimt i øjet, at vægten stiger naturligt.</p> <p>De åbne køkkenmiljøer og fællesrum danner ramme for måltiderne, som borgerne oplever som hyggelige og sociale stunder. Medarbejderne tager individuelle hensyn til borgernes særlige ernæringsbehov, og servering af maden tilpasses ud fra borgernes behov. Trods mange opgaver tilstræbes det at skabe den fornødne ro og at sidde sammen med borgerne, hvoraf mange har behov for hjælp eller let støtte.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at centret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen arbejder målrettet med at sikre medarbejdernes generelle trivsel og løbende kompetenceudvikling.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for særdeles gode muligheder for at udfolde deres faglige kompetencer og oplever god faglig sparring - både praksisnært med bl.a. gruppeledere, hvoraf en er uddannet demensvejleder, på faste møder og relevante kurser. De giver ligeledes udtryk for, at ledelsen er lydhør, når de har relevante ønsker til faglig udvikling og i vagtplanlægningen. Det interne arbejdsmiljø er fortsat påvirket af sidste års omstrukturering, men medarbejderne tilkendegiver, at de ser meget lysere på fremtiden.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at centret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med de fysiske rammer og fremhæver de mindre leve-bo-miljøer, som giver indtryk af hjemlighed.</p> <p>De fysiske rammer fremstår velindrettede og understøtter borgernes trivsel med en hensigtsmæssig indretning i forhold til deres forskelligartede behov. De åbne køkkener og opholdsstuer indbyder til fællesskab, og medarbejderne udnytter udendørsarealer i det omfang, det er muligt.</p>
<p>Årets tema: Tværfaglig triage Ingen score</p>	<p>Leder beskriver en dynamisk tværfaglig ledergruppe, hvor koordinering af opgaver planlægges i tæt samarbejde med medarbejderne. Endvidere vurderes, at strukturen med afdelingssygeplejerske, to gruppeledere og en dagligt ansvarshavende er tværfagligt kvalificerende og givende.</p> <p>Triagering anvendes som et vurderingsredskab i forhold til en samlet vurdering af plejetyngden, og hvorledes medarbejdernes kompetencer bedst allokeres.</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.

**Partneransvarlig**  
Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

**Projektansvarlig**  
Kirsten Marquardsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)