



# Tilsynsrapport Fredericia Kommune

Senior- og Handicapforvaltningen  
Øster Elkjær Plejecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
Januar 2023

## Forord

Dette er afrapporteringen af et 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 tilbuddet.

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. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

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

## 1.1 GENERELLE OPLYSNINGER

Oplysninger om plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Øster Elkjær Plejecenter, Erritsø Bygade 85, 7000 Fredericia
Leder: Charlotte Frost Andersson
Antal boliger: 43, heraf 27 til borgere med demens
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 9. januar 2023, kl. 09.15 - 14.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Centerleder</li><li>• En centersygeplejerske</li><li>• To medarbejdere</li><li>• To borgere</li></ul>
Tilsynet blev afrundet sammen med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

## 1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>På tilsynstidspunktet er flere borgere og medarbejdere i plejecentrets demensafsnit ramt af COVID-19, hvorfor tilsynet i samråd med leder er afviklet på de somatiske pladser i afdelingen Solsikken.</p> <p>Leder oplyser om et forholdsvist roligt hus med stabile medarbejdere, hvoraf mange har høj anciennitet. I det seneste år har en større udskiftning i borgergrupperne fundet sted, og på baggrund af borgernes meget komplekse sundhedsmæssige og kognitive problemstillinger har leder for to måneder siden iværksat en reorganisering af medarbejderne i en ny teamstruktur mhp. en mere jævn fordeling af medarbejderkompetencerne. Siden sidste tilsyn er der desuden sket udskiftning blandt centersygeplejerskerne, og de tre sygeplejersker er tilknyttet hvert deres team.</p> <p>Der er stort ledelsesmæssigt fokus på løbende kompetenceudvikling, bl.a. via det fortsatte arbejde med medicinpakken fra "I Sikre Hænder", som nu er implementeret, og som snart skal efterfølges af pakkerne for ernæring og sår efter afprøvning i et team ad gangen med sygeplejerskerne som tovholdere. Ifølge leder har medarbejderne engageret sig meget i arbejdet, og antallet af medicinfejl er faldet mærkbart det seneste år. Indførelse af fast, daglig triage har ligeledes bidraget til en større faglig bevidsthed blandt medarbejderne på forebyggende indsatser og på tidlig opsporing af begyndende sygdom.</p> <p>Et udviklingsområde vedrørende konflikthåndtering og kommunikation, som udspringer af enkelte udfordrende episoder i pårørendesamarbejdet, har aktuelt leders bevågenhed, og flere medarbejdere har i den forbindelse fået tilbudt supervision og konflikthåndteringskursus. Ifølge leder er dette emne bragt videre i den samlede overordnede ledergruppe, som forventes at tage stilling til, om en generel undervisningsindsats evt. fremover skal være et tilbud i kommunen.</p>

Leder oplyser, at enkelte vakante stillinger i opslag for nylig er blevet besat, fraset en enkelt assistentstilling. Et midlertidigt kompetencegab, grundet to langtidssygemeldte medarbejdere, som begge er social- og sundhedsassistenter, har i efteråret medført pressede dage, men leder anerkender medarbejdernes fleksibilitet og hjælpsomhed med at tilbyde at tage ekstra vagter og at afløse hinanden i de tre teams, når det brænder på. Vikarer fra et eksternt vikarbureau anvendes desuden jævnligt for at få planlægningens ender til at nå sammen, hvilket også gør sig gældende på tilsynsdagen.

På grund af den aktuelle COVID-19 smitte er korttidsfraværet, som normalt ligger i den lave ende af skalaen, højere end vanligt.

### 1.3 OPFØLGNING

#### Opfølgning

Leder oplyser om plejecentrets konstante opmærksomhed på at opdatere dokumentationen i Nexus.

## 2. VURDERING

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Fredericia Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Øster Elkjær 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 Øster Elkjær Plejecenter er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at såvel leder som medarbejdere har stor opmærksomhed på at skabe trygge rammer for et hverdagsliv, som tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Fredericia Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevet og faglig kvalitet, og medarbejderne kan engageret redegøre for, hvordan de samarbejder med borgerne med et inkluderende og vedligeholdende sigte.

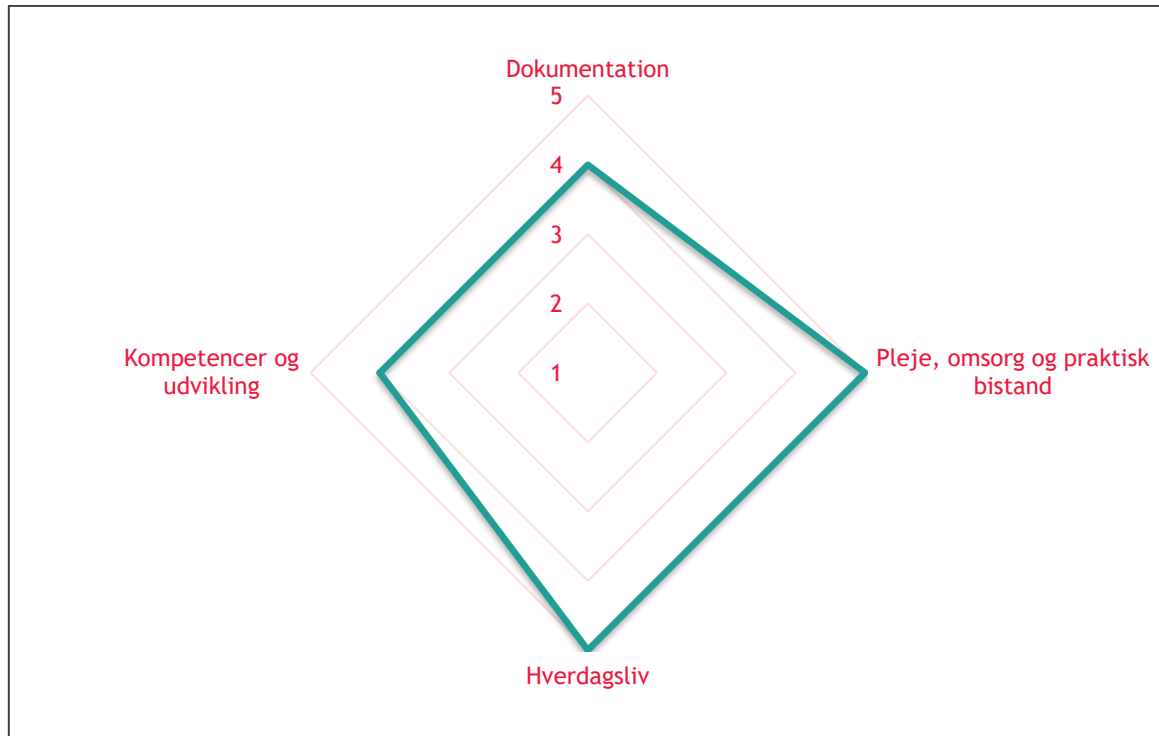
Det er desuden tilsynets vurdering, at plejecentret har et varieret tilbud om aktiviteter, som imødekommer borgernes individuelle behov, og som løbende tilpasses målgruppens ønsker og behov.

Tilsynet har givet anledning til enkelte anbefalinger relateret til dokumentation og kompetenceudvikling.

### 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
Tema 1: Dokumentation  Score: 4	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med en centersygeplejerske, som oplyser, at alle medarbejdere tager del i arbejdet med den daglige dokumentation ud fra en klar rolle- og ansvarsfordeling. Kontaktpersoner har et særligt ansvar for at sikre opdaterede døgnrytmeplaner og funktionsevnetilstande, og centersygeplejerskerne sikrer overblik over ydelser efter sundhedsloven, og de følger de faglige indsatser tæt, så dokumentationen understøtter kvaliteten i daglig praksis. Dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, og den opdateres typisk i forbindelse med den daglige triage.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende udfyldt med beskrivelser af borgernes behov for pleje, omsorg og støtte med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Hos en borger savnes der dog en fyldestgørende handlingsanvisning på borgerens helt særlige behov for hjælp til personlig hygiejne, hjælp i aften- og nattevagten samt en beskrivelse af hjælpen til bad.</p> <p>Generelle oplysninger er fyldestgørende udfyldt for alle borgere, og der er sammenhæng til helbredsoplysninger og tilstande. Der ses eksempler på relevante handleanvisninger på faglige indsatser og aftaler, som understøttes af kørelister og borgernes kalender.</p> <p>Dokumentationen er anerkendende formuleret, men tilsynet bemærker, at der flere steder er anvendt et uprofessionelt talesprog fremfor faglige vendinger, fx i beskrivelsen af tilgangen til en borger, hvilket er drøftet med sygeplejersken.</p>

<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk bistand</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplyser, at de modtager støtte og pleje, som svarer til deres behov, og at medarbejderne tager vidtstrakte hensyn til deres dagsform og svingende kræfter, og at medarbejderne respekterer deres valg og fravalg vedrørende hjælpen. Borgerne er meget trygge ved medarbejderne og ved den måde, hjælpen ydes på.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de prioriterer indflytningssamtaler med borgerne inden indflytning, hvor dette er muligt. Borgere, som kommer hjemmefra eller direkte fra en af kommunens midlertidige pladser, modtager besøg af en centersygeplejerske og kommende kontaktperson før indflytning, hvor også pårørende deltager i ønsket omfang. Hjemmeplejen inddrages ligeledes i relevante tilfælde for at sikre en god og tryk overlevering.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne en individuelt tilpasset pleje og omsorg, fx via kontaktpersonordning, daglig faglig sparring, og anvendelse af pædagogiske og faglige metoder rettet mod målgruppen. Medarbejderne samles hver morgen i deres team til fælles planlægning og overblik ved triagetavlen, hvorefter de fordeler opgaverne med afsæt i kompleksitet og relationer. Medarbejderne redegør for, at fordelingen løbende justeres med afsæt i borgernes dagsform og medarbejdernes og borgernes indbyrdes kendskab til hinanden. Sidst på formiddagen mødes medarbejdere og centersygeplejersker til triagemøde i hvert team, hvor alle borgerne gennemgås, og der følges op på individuelle faglige observationer og indsatser. Ernæringsassistenten deltager hver anden uge. Plejecenterlægen, som kommer fast i de tre teams på stuegang, gennemgår ligeledes borgernes tilstand og behandling sammen med centersygeplejerskerne, og lægen tilbyder faglig sparring ved særlige behov.</p> <p>Den helhedsorienterede indsats sikres ved et tværfagligt samarbejde med relevante samarbejdspartnere, bl.a. terapeut, demenskonsulent, ernæringsassistent og misbrugskonsulenter. Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte, hvor medarbejderne er opmærksomme på at understøtte borgernes egne ressourcer, såvel fysisk som mentalt.</p> <p>Medarbejderne redegør for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser med eksempler på, hvordan de fx følger op på borgernes ernæringstilstand med faste vejninger og et tæt samarbejde med køkkenet.</p> <p>Der ses en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger og på fællesarealer samt 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 have gode muligheder for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med selvbestemmelse. En borger fortæller om plejecentrets mange aktivitetstilbud, som bliver meldt ud månedsvist, så man kan forberede sig i god tid. Borgerne oplyser, at de oplever en god og humørfyldt omgangstone fra medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne redegør for deres fokus på at understøtte borgernes funktionsniveau og hverdagsliv individuelt ud fra kendskab til deres livshistorie og interesser med vægt på at understøtte borgernes ønsker i relation til døgnrytme, måltider og aktivitet. Medarbejderne anerkender den faste aktivitetsarbejder for hendes uvurderlige indsats og hendes evne til at møde borgerne med en motiverende tilgang og at inddrage dem i valg af aktiviteter.</p> <p>Borgerne er yderst tilfredse med maden og måltiderne på stedet, og de indtager måltiderne, hvor de har lyst til at være på dagen.</p> <p>Medarbejderne redegør for deres arbejdsgange og opgaver i forbindelse med mad og måltider, hvor de har stor opmærksomhed på at understøtte borgernes behov for ernæring og væskeindtag.</p>

	<p>Medarbejderne vægter en indbydende anretning af maden, og de tilbyder borgerne valgmuligheder og skaber god stemning, ro og nærvær og en bordplan, som tilgodeser de gode relationer mellem borgerne, og som forebygger konflikter. Medarbejderne observerer løbende borgernes ernæringsmæssige problemstillinger, når de deltager ved måltiderne, og de har et meget velfungerende samarbejde med køkkenet.</p> <p>Tilsynet overværer et frokostmåltid, hvor medarbejderne hygger om borgerne, tilbyder fadserving, og spørger hver enkelt borger til deres ønsker og appetit. På dagen kan borgerne vælge mellem suppe eller en lun ret, eller begge dele, hvilket flere borgere benytter sig af.</p> <p>Tilsynet observerer overalt en respektfuld og anerkendende kommunikation mellem borgere og medarbejdere.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at plejecentret samlet set har de rette faglige kompetencer til målgruppen. Trods intermitterende rekrutteringsudfordringer og et aktuelt kompetencegab er det faglige niveau i den faste og erfarne personalegruppe på et godt niveau, og det styrkes af, at der er centersygeplejersker og videnspersoner for demens i huset. Muligheder for faglig sparring vurderes både af leder og medarbejdere som gode, ikke mindst i kraft af det tætte samarbejde med centersygeplejerskerne og mulighed for at trække på nøglepersoners spidskompetencer. Løbende demensuddannelse, daglig triage og det kontinuerlige arbejde med at implementere metoder fra "I sikre hænder" har desuden løftet medarbejderne fagligt. MUS tilbydes med faste intervaller. Leder vurderer et behov for at udvikle medarbejdernes kommunikationsredskaber yderligere, hvilket aktuelt drøftes i ledergruppen på tværs af plejecentrene i kommunen.</p> <p>Medarbejderne føler sig fagligt godt rustede til de borgerrelaterede opgaver, og de oplever gode muligheder for løbende kompetenceudvikling. Centersygeplejerskerne er gode til at overdrage opgaver efter oplæring, og de forestår praksisnær læring i dagligdagen. Medarbejderne oplyser, at de selv er gode til at opsøge ny viden og til at vidensdele med kollegerne, fx når der kommer nye opdaterede retningslinjer samt på de månedlige personalemøder.</p> <p>Medarbejderne fortæller om oplevelsen af et overvejende godt arbejdsmiljø, hvor alle tager medansvar for opgaveløsningen, og hvor der er tillid til at sige til og fra, og til fx at drøfte oplevelsen af uhensigtsmæssig adfærd, såvel internt som med leder. Medarbejderne nævner, at leder ligeledes yder dem god støtte i situationer, hvor det kollegiale samarbejde, eller samarbejdet med pårørende, eksempelvis kan være kørt af sporet. I den forbindelse nævner medarbejderne et ønske om at blive dygtigere til at håndtere sådanne situationer.</p> <p>Scoren for temaet er påvirket af plejecentrets aktuelle kompetencegab.</p>
<p>Årets tema: Aktivitetstilbud</p> <p>Skal ikke scores</p>	<p>Borgerne fortæller om et varieret udbud af aktiviteter, såvel i afdelingerne, som i festsalen og ud af huset. En borger fremhæver en fin tur i biografen for nylig sammen med den vellidte aktivitetsmedarbejder, som dagligt er på plejecentret. En anden borger oplyser om sin deltagelse i musikarrangementer og banko, mens en borger foretrækker at opholde sig i egen bolig, og borgeren nyder til gengæld en-til-en kontakt med medarbejderne, når de har tiden til det.</p> <p>Leder oplyser, at plejecentret er privilegeret med en stor gruppe frivillige, der bistår ved større arrangementer, og som tager borgere med på bustur, cykelture på rickshaw cykel eller ledsager dem på indkøb til det lokale butikstov. Plejecentrets aktivitetsmedarbejder, som dagligt kommer i afdelingerne, arrangerer og tilbyder borgerne målrettede aktiviteter i eftermiddags- og aften timerne, og medarbejderen kommer ind imellem også i weekenden.</p>



	<p>Ifølge leder og medarbejdere er der stor tilslutning til de fastlagte aktiviteter, fx dans, sang, gymnastik og busture.</p> <p>Flere borgere deltager i borddækning og i at lægge vasketøj sammen, og for andre borgere er blomsterpasning en meningsfuld aktivitet. Medarbejderne tilbyder spontant små aktiviteter, fx en gåtur eller et spil kort.</p> <p>Aktivitetsmedarbejderen inddrager desuden de pårørende i husets aktiviteter, fx inviteres de med til musikarrangementer og fester, og aktivitetsmedarbejderen koordinerer indsatsen med de frivillige og forberedelsen af årstidsfester og udflugter.</p>
--	---

## 2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne hos en konkret borger opdaterer dokumentationen med handleanvisninger på hjælpen for hele døgnet samt hjælpen til bad.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne en øget opmærksomhed på at anvende et fagligt og professionelt sprog i dokumentationen.
3. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at følge op på medarbejdernes behov for at tilegne sig mere viden om kommunikative redskaber og konflikthåndtering.



### 3. VURDERINGSSKALA

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

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>
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 af elementerne 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 af elementerne i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det mindre tilfredsstillende 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 ikke tilfredsstillende 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.