



Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og pleje
Abildparken Plejecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Juni 2021

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider 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 de 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 tilsynet
Navn og Adresse: Abildparken Plejecenter, Abildparken 2 - 12, 9900 Frederikshavn
Leder: Inge Ryberg Hove Jensen
Antal boliger: 60 boliger, hvoraf 20 er demensboliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 14. juni 2021, kl. 09.00 - 13.15
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• En leder• Fire medarbejdere• Fem borgere• En pårørende
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser om et fortsat målrettet arbejde med det seneste års omorganisering af teamtilknytning i de seks LeveBo-enheder. Den seneste omrokering skete i marts måned, og leders oplevelse er, at flere medarbejdere er ved at "lande" i de nye teams. Det ledelsesmæssige fokus i omrokingen har bl.a. været en bedre fordeling af faggrupper med henblik på at sikre rette faglighed i hver LeveBo-enhed. Desuden har leder stor opmærksomhed på arbejdsmiljøet, da samarbejdet og kulturen har været udfordret.</p> <p>Leder oplyser endvidere, at der er ansøgt om udvidelse af demenspladser, så én almen LeveBo-enhed konverteres til en demsenhed. Leder afventer svar herpå fra forvaltningen.</p> <p>Øvrige aktuelle indsatser er ifølge leder genåbningen af hverdagen for borgerne og aktiviteter på centret, fx er busture netop startet igen. COVID-19 nedlukningen er forløbet fredeligt, selv om det har været svært for alle, og samarbejdet med de pårørende er gået over al forventning. Leder oplyser ligeledes, at bl.a. triage og heldagsmøder med teams er genopstartet.</p> <p>Af fremtidige udviklingsområder oplyser leder om den kommende implementering af Fælles Sprog III og Cura, som forventes indført i marts 2022. Undervisning af udvalgte medarbejdere i tilgængeligt læringsmateriale starter allerede i næste uge.</p> <p>Leder bemærker endvidere, at plejecentret har dobbelt så mange elever som vanligt, hvilket betyder, at vejleder aktuelt er taget ud af normeringen.</p> <p>Leder oplyser om tre vakante stillinger og en igangværende ansættelsesproces, og leder har en forhåbning om, at stillingerne besættes med opstart pr. 1. august. Sommerens ferie- og vagtplan er dog stærkt udfordret, da det ifølge leder er yderst vanskeligt at rekruttere afløsere i år.</p> <p>Sygefraværet er ifølge leder halveret i det forgangne år. Korttidsfraværet er lavt, og leder oplyser om enkelte langtidssygemeldinger grundet fysiske skavanker.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning på sidste års tilsyn

Leder redegør for, hvordan arbejdet omkring anbefaling vedrørende COVID-19 retningslinjerne er forløbet, bl.a. med ambassadør i hvert hus og løbende information. Leder oplyser om en fortsat proces vedrørende opkvalificering af dokumentationspraksis.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at borgernes handleplaner udfyldes med fyldestgørende beskrivelser af borgernes individuelle ressourcer samt medarbejdernes pædagogiske- og faglige tilgange.
2. Tilsynet anbefaler, at fokusområder løbende følges op og opdateres i forhold til borgernes situation.
3. Tilsynet anbefaler, at personalerum konsekvent er aflukket for uvedkommende, når medarbejderne ikke befinder sig i lokalet.
4. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere drøfter løsning på gener i en LeveBo-enhed.
5. Tilsynet anbefaler, at hjælpemidler i alle tilfælde er rengjorte.
6. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere i fællesskab sikrer, at borgernes individuelle behov for et socialt og meningsfuldt hverdagsliv efterkommes.
7. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at evaluere, hvordan klippekortsordning fremadrettet udmøntes i fuldt omfang.
8. Tilsynet anbefaler leder, at samtlige medarbejdere er bekendte med gældende instrukser og retningslinjer, såfremt en borger går fra plejecentret.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Frederikshavn Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Abildparken 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 vurdering, at Abildparken Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Der er overensstemmelse mellem leders og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges i tæt samarbejde med borgerne og på borgernes præmisser.

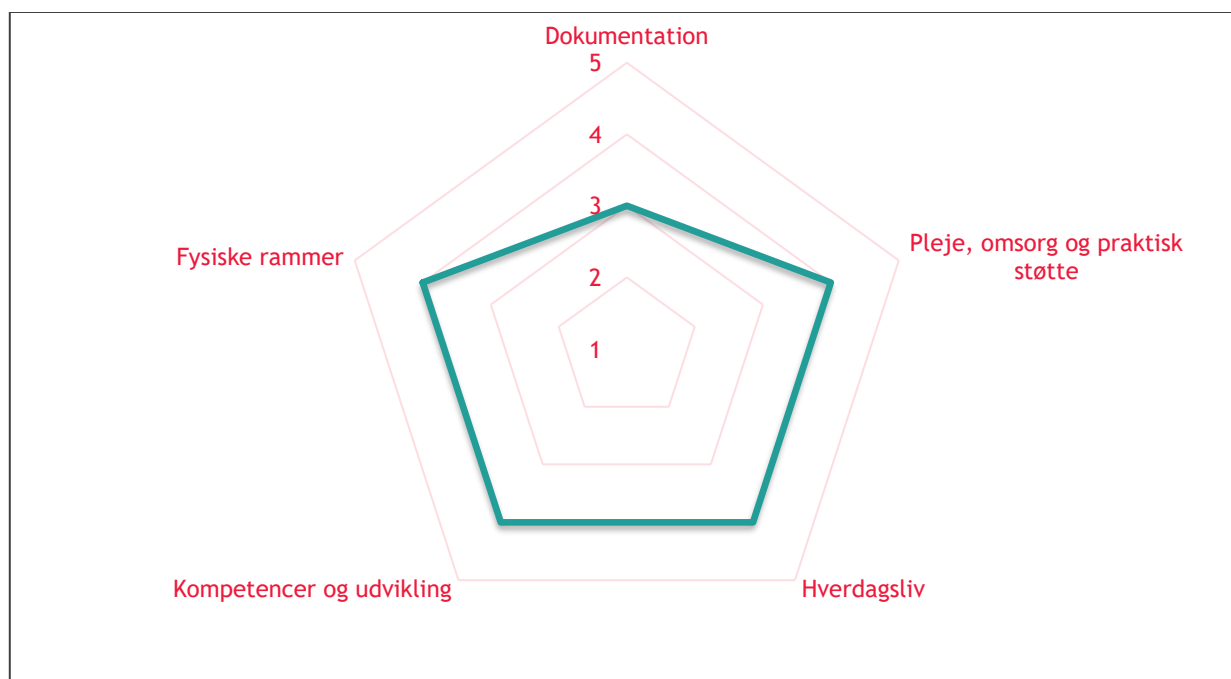
Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Frederikshavn Kommunes serviceniveau og de kvalitetsstandarder, der knytter sig til området. Kerneydelsen leveres med en tilfredsstillende faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte integreres i dagligdagen og i samarbejdet med borgerne. Det er samtidig tilsynets vurdering, at leder fortsat bør have en skærpet opmærksomhed på dokumentationspraksis og teamorganisering.

Tilsynet vurderer endvidere, at leder og medarbejdere aktivt tilstræber at sikre en værdig tilgang til borgerne og en respektfuld omgangstone.

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>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, der fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne beskriver en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til opfølgning og revidering af dokumentationen.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Helbredsoplysninger foreligger velbeskrevet og struktureret i alle tilfælde. Der ses relevante fokusområder, som tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation, men enkelte mangler opfølgning, fx i relation til borgernes fordøjelsesproblematik.</p> <p>Handleplaner fremstår med afsæt i borgernes behov for pleje og omsorg, dog savnes der i flere tilfælde fyldestgørende beskrivelser af borgernes individuelle ressourcer og medarbejdernes pædagogiske og faglige tilgange til borgerne, fx hos borgere med kognitive udfordringer.</p> <p>Dokumentationen fremstår med en høj etisk standard.</p> <p>Til grund for tilsynets vurdering lægges også medarbejdernes beskrivelse af aktuel manglende opdatering af handleplaner i særligt én LeveBo-enhed, som i en længere periode har været præget af en hverdag med mange vikarer.</p> <p>Tilsynet observerer en åben dør til et tomt personalerum, hvor to borgers medicin ses frit tilgængeligt.</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 udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de ydes, og som svarer til deres behov. En borger oplever stort velvære ved den daglige hårvask, og en anden borger føler, at plejecentret er et rigtigt hjem. En pårørende til en borger i en demensenhed udtrykker stor tilfredshed med hjælpen til sin kære.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via morgenmøde, dokumentation, overlap og løbende sparring. Der arbejdes endvidere med kontaktpersonordning og kontaktteams i de seks boenheder. Medarbejderne redegør for, at heldagsmøder i de enkelte teams med fast borgergennemgang og ugentlige triagemøder er betydningsfulde for den helhedsorienterede borgerindsats. Ligeledes beskrives samarbejdet med centrets to sygeplejersker som yderst konstruktivt, og demenskoordinators ugentlige besøg og sparring fremhæves som værdifuldt for den samlede indsats til borgere med kognitive lidelser.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne redegør med flere eksempler for, hvordan rehabilitering praktiseres, alt efter borgers funktionsniveau og almentilstand. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx i forhold til faldforebyggelse og ernæringsindsatser, og medarbejderne fremhæver tålmodighed og rummelighed som en grundlæggende forudsætning i særligt samarbejdet med demensramte borgere.</p> <p>Tilsynet bemærker en skarp lugt af urin i et fællesareal. Dette er efterfølgende drøftet med medarbejdere og leder, som oplyser, at det er en kendt problemstilling. Der observeres desuden manglende rengjorte hjælpemidler i to LeveBo-enheder.</p>

<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever mulighed og medinddragelse for en individuelt tilrettelagt hverdag i forhold til pleje, omsorg og døgnrytme. Borgerne har forskellige opfattelser af hverdagslivet på centret og udbuddet af aktiviteter. En borger savner mulighed for at tale med ligesindede, en anden borger oplever en stille hverdag uden megen aktivitet, og en tredje borger er tilfreds med muligheder og omfang af hverdagsaktiviteter.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at gåture, sang og en til-en kontakt har været højt prioriteret under pandemien, og at årstidsbestemte arrangementer med fællesspisning er afholdt ud fra de mulige rammer. Ligeledes beskrives anvendelse af puljemidler i forbindelse med nedlukningen, bl.a. udendørskoncert med servering af hotdogs og andre mindre udflugter.</p> <p>Plejecentrets aktivitetsmedarbejder tilstræber, at faste aktiviteter afholdes, men aktivitetsmedarbejder tilkendegiver, at aktiviteter jævnligt aflyses på dagen pga. personalemangel. Medarbejderne kan redegøre for, hvad der skal til for at sikre et godt hverdagsliv for borgerne, men de oplever ikke altid mulighed for at imødekomme borgernes individuelle behov og ønsker, grundet mange plejeopgaver og praktiske gøremål. Medarbejderne oplever, at flere borgere under nedlukningen har savnet besøg og aktiviteter, hvorimod en medarbejder i demensenhederne oplever positive effekter og større ro blandt borgerne. Elever og medarbejdere i flexjob beskrives som en stor hjælp ved udførelse af aktiviteter sammen med borgerne. Klippekortets anvendelse bliver ifølge medarbejderne ikke fuldt ud udnyttet, og medarbejderne fortæller, at flere borgere udtrykker manglende glæde ved weekenderne, grundet færre medarbejdere og mere stilhed.</p> <p>Borgerne er yderst tilfredse med madens kvalitet og måltiderne.</p> <p>Medarbejderne lægger stor vægt på at skabe hyggelige måltider for og med borgerne, fx bordplan ud fra borgernes kemi og indbydende anretning af maden, og medarbejderne understøtter borgerne ved behov. Der er endvidere ansat ernæringsassistenter, som bl.a. er behjælpelige med tilberedning af maden i hver LeveBo-enhed.</p> <p>Tilsynet observerer en god stemning og atmosfære også på fællesarealer. I demensenhederne observeres en borger siddende veltilpas med sin bamse, og flere borgere er samlet omkring bordet, hvor en borger hjælpes med morgenmåltidet. I et andet hus er flere borgere samlet til skønsang med aktivitetsmedarbejder.</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>Medarbejderne besidder ifølge leder relevante kompetencer i forhold til målgrupperne. Størstedelen af medarbejderne har efteruddannelseskursus inden for demens, og social- og sundhedshjælper har netop gennemført et kompetenceløft.</p> <p>Medarbejderne vurderer, at de har relevante faglige kompetencer, og de oplever gode muligheder for løbende faglig sparring med kollegaer og eksterne samarbejdspartnere samt via triage- og heldagsmøder. Medarbejderne opsøger selv viden, bl.a. i VAR, og centersygeplejerskerne bidrager til kompetenceudviklingen ved delegering og oplæring i nye opgaver.</p> <p>Leder og medarbejdere tilkendegiver, at enkelte medarbejdere fortsat påvirkes af omrokeringen i de forskellige teams. Ligeledes er der blandt medarbejderne forskellige oplevelser af samarbejdet på tværs og vagttag imellem. En medarbejder fra en demsenhed udtrykker stor tilfredshed med omrokeringen, og medarbejder bemærker, at alle kollegaer er motiverede for at arbejde med demensramte borgere. En anden medarbejder har oplevet det svært at danne nye bekendtskaber og relationsdannelse til borgere, pårørende, kollegaer og arbejds-gange.</p>

	<p>En medarbejder redegør for en oplevelse med en ambulering borger med svær demens, hvor medarbejder efterfølgende savnede fælles opfølgning på hændelsen og et mere indgående kendskab til gældende instrukser på området.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker tilfredshed med plejecentrets fysiske rammer.</p> <p>Leder og medarbejdere lægger vægt på, at LeveBo-enhederne fremstår hjemlige og hyggelige. Ifølge medarbejderne imødekommer de fysiske rammer borgernes differentierede behov, og de er egnede til borgere med demens. Flere steder på fællesarealer ses duge og friske blomster på bordene og små hyggelige kroge med tilhørende møblering. Terrasserne tilknyttet Leve-Bo-enhederne ses med blomsterkrukker, og i det lukkede gårdmiljø ved demsenhederne ses flere bænke nær gangstierne og en sansegynge.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver et ønske om et stort lokale til fællesaktiviteter.</p>
<p>Årets tema: Kommunikation og adfærd</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder oplyser, at der er afholdt flere møder med drøftelser med medarbejderne om kultur, kommunikation og adfærd. Særligt imødekommenhed og forståelse for pårørendes perspektiv og følelser, og medarbejdernes egen tilgang til borgerne, er behandlet. Leder oplever, at kulturen, samarbejdet og forståelsen for hinanden er forbedret, men leder erkender, at processen er løbende og skal holdes i gang.</p> <p>Medarbejderne beskriver at have stort fokus på kommunikation og adfærd. De oplever dog til tider en uhensigtsmæssig omgangstone og adfærd fra enkelte kollegaer, hvilket er adresseret til leder, som løbende tager hånd omkring de situationer, hun involveres i.</p> <p>Nye medarbejdere og afløsere introduceres til opgaver og tilgange til borgerne, og de følges med faste medarbejdere i det omfang, det er muligt. I den forbindelse nævner medarbejderne, at det kan opleves som udfordrende at bære hovedansvaret for opgaverne, når de skal løses i samarbejde med mange forskellige - til tider ufaglærte - vikarer.</p> <p>Tilsynet observerer en faglig og professionel adfærd hos medarbejderne i de forskellige Leve-Bo- enheder.</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"> • Der er ingen mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere • Alle elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er mange mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen
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"> • Der er omfattende mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne

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.