



Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og Pleje
Drachmannsvænget Plejecenter

Uanmeldt kommunalt tilsyn
Oktober 2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt kommunalt 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 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
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: Drachmannsvænget Plejecenter, Drachmannsvænget 1, 9900 Skagen
Leder: Tenna Sandkvist Andersen
Antal boliger: 29 boliger til borgere med demenslidelser, hvoraf en er en aflastningsbolig
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 24. oktober 2022, kl. 09.00 - 13.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Tre medarbejdere
Tilsynsførende foretog desuden observationer i fire af de fem leve-bo enheder og talte med borgere og medarbejdere undervejs. Tilsynet blev afrundet sammen med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynets foreløbige vurderinger og anbefalinger.
Tilsynsførende: Manager Jeanette Serup, sygeplejerske, SD

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder, som er vendt retur fra barsel i april måned i år. Leder oplyser, at implementeringen af Cura har haft stor ledelsesmæssig bevågenhed. Dokumentationspraksis benævnes af leder som et vedvarende og prioriteret ledelsesmæssigt fokusområde, og leder tilkendegiver, at plejecentret endnu ikke er i mål med dokumentationspraksis.</p> <p>Et andet ledelsesmæssigt udviklingsområde omhandler udarbejdelse af kompetenceprofiler samt et målrettet fokus på medarbejdertrivsel. Leder oplyser, at flere af borgerne har fremskreden demens, og at der aktuelt er ekstra personale i dag- og aftenvagter, grundet udadreagerende og dørsøgende adfærd blandt flere borgere. Leder beskriver, grundet målgruppen, et hårdt psykisk arbejdsmiljø, og leder prioriterer i sit nærvær at skabe ro, tillid og en tryk kultur. I samme forbindelse nævner leder Team Effekt App'en som et nyttigt ledelsesmæssigt trivselsværktøj, som giver leder mulighed for, på daglig basis, at følge med i - og hurtigt følge op på - hvordan den enkelte medarbejder trives.</p> <p>Af aktuelle udfordringer oplyser ledelsen om et mindre velfungerende samarbejde med et lægehus, hvor medarbejderne ikke altid føler sig mødt, og hvor de oplever manglende forståelse for de akutte komplekse problemstillinger, medarbejderne ofte har brug for sparring og lægelig vurdering på.</p> <p>Medarbejdergruppen beskrives som værende stabil, og flere af medarbejderne har mange års anciennitet og erfaring med målgruppen. Sygefraværet er aktuelt i den høje ende, hvilket leder tilskriver tre langtidssygemeldte medarbejdere. Der er ingen vakante stillinger, men leder oplever det sværere at rekruttere social- og sundhedsassistenter til plejecentret, og hun har i den forbindelse senest ansat en sygeplejerske i plejen.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning på sidste års tilsyn

Leder er ikke bekendt med, hvordan der er arbejdet med sidste års anbefalinger, men leder oplyser, at arbejdet med dokumentationspraksis er en vedvarende proces.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

På tilsynsdagen var det ikke muligt at foretage besøg i en af leve-boenhederne, grundet målgruppen.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at leder og mødeleder sikrer medarbejderne grundig oplæring i en ensartet struktur for journalføring i Cura, og herunder afklarer fremtidig anvendelse af besøgsplaner og handlingsanvisninger.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer besøgsplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes plejebehov for hele døgnet, herunder tydeliggørelse af faglige tilgange.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne ajourfører feltet Generelle oplysninger, herunder ønsker til borgernes sidste tid.
4. Tilsynet anbefaler, at centersygeplejersken og medarbejderne opdaterer tilstande, svarende til borgernes funktionsniveau og aktuelle helbreds-situation.
5. Tilsynet anbefaler centersygeplejersken og medarbejdere at sikre, at handlingsanvisninger foreligger med fyldestgørende beskrivelser af den konkrete faglige indsats, og at faglige indsatser, herunder vægtkontroller, konsekvent følges op.
6. Tilsynet anbefaler leder og centersygeplejerske at afstemme forventninger til plejecentrets fremtidige samarbejde med et konkret lægehus.
7. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at samtlige medarbejdere er tilstrækkeligt oplært i Cura, og at de kender deres roller og ansvar i dokumentationspraksis.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Frederikshavn Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Drachmannsvænget 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 Drachmannsvænget Plejecenter er et plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som arbejder målrettet for at skabe trivsel og tryghed for borgere med demenssygdomme. Ledelse og medarbejdere har fokus på inddragelse af borgernes selvbestemmelse og på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges og udføres på borgernes præmisser. Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det vedligeholdende og rehabiliterende sigte integreres i dagligdagen.

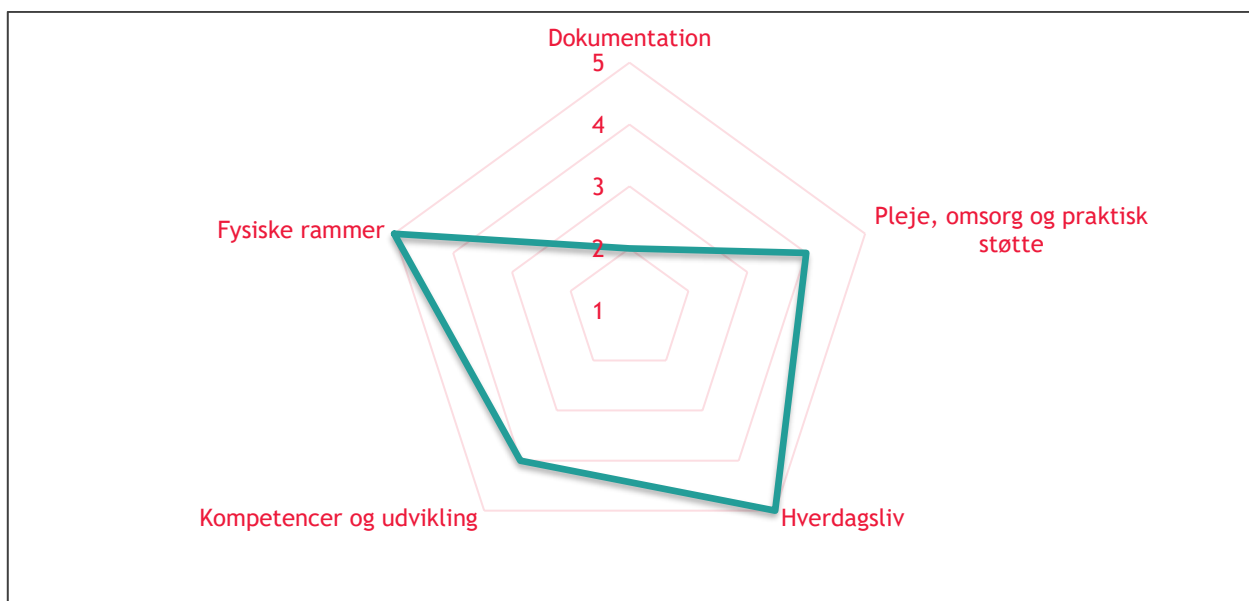
Tilsynet har givet seks anbefalinger inden for temaet Dokumentation. Manglerne i dokumentationen vurderes at kunne udbedres med en vedvarende, målrettet indsats, relateret til implementeringen af Cura, og i samarbejde med centersygeplejersken og plejecentrets to mødeledere inden for området. Tilsynet har ligeledes givet anledning til en anbefaling inden for temaet Pleje, omsorg og praktisk støtte samt en anbefaling inden for temaet Kompetencer og udvikling, som tilsynet vurderer kan udbedres med en mindre ledelsesmæssig indsats.

Det er tilsynets vurdering at plejecentret har fokus på en åben og respektfuld dialog med borgere og pårørende om ønsker til den sidste tid.

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: 2</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder oplyser, at flere nyansatte, grundet sygdom, ikke har modtaget den planlagte undervisning i Cura.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at plejecentret har arbejdet målrettet med dokumentationen efter implementeringen af Cura i april måned.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen i Cura hos tre borgere sammen med en medarbejder, som er mødeleder, og som bl.a. varetager sidemandsoplæring og undervisning af medarbejderne. Tilsynsførende bliver mødt af forskellige udlæggninger af korrekt dokumentationspraksis i Cura, fx vedrørende fremtidig anvendelse af besøgsplaner og handlingsanvisninger. Dette er efterfølgende drøftet med leder, som er bekendt med, at der er kommet ændringer.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Dog savnes hjælpen til bad udfoldet i to tilfælde. I alle tre besøgsplaner savnes udfoldelse af behovet for hjælp til måltider samt beskrivelse af den faglige tilgang.</p> <p>Ved generelle oplysninger er punkterne mestring, vaner, ressourcer og motivation delvist udfyldt og beskrevet. Borgernes livshistorie er i alle tilfælde beskrevet, mens ønsker for den sidste tid kun ses beskrevet i et tilfælde.</p> <p>Helbredstilstande og funktionsevnetilstande er delvist opdateret, dog mangler enkelte tilstande at blive vurderet. I flere tilfælde mangler der handlingsanvisninger i relation til faglige indsatser, ligesom der mangler opfølgning på en borgers vejning iht. faglige indsats.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerinterviews har ikke kunnet foretages, grundet målgruppen.</p> <p>Medarbejderne bestræber sig på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. ved faste teams, orientering i dokumentation, triagemøder to gange ugentligt med centersygeplejersken samt den daglige sparring. Medarbejderne har stort fokus på at indhente og inddrage borgernes livshistorier i dagligdagen for at imødekomme og forstå borgernes individuelle behov og ønsker og tilrette plejen herefter. Medarbejderne fordeler opgaver med udgangspunkt i borgernes hverdag og ud fra, hvornår borgerne fx er klar til et bad, med øje for at skabe tryghed og gode relationer til borgerne.</p> <p>Medarbejderne redegør for deres pædagogiske tilgange, fx at synge under plejen, da det ofte skaber ro for borgerne, eller sekvenspleje ved de borgere, der har behov herfor.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de i hverdagen arbejder med et rehabiliterende sigte, som understøtter borgernes fysiske og mentale tilstand. Medarbejderne nævner bl.a. eksempler fra den daglige ADL og borddækning og aktiviteter, såsom at ordne vasketøj. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx i form af observationer ved adfærdsendringer, der kan skyldes smerter eller urinvejsinfektion, som borgerne ikke selv verbalt kan udtrykke. I den forbindelse nævner centersygeplejersken, at samarbejdet med et lægehus til tider er udfordret af forskellig opfattelse af, hvornår der kan være brug for et lægetilsyn, hvilket kan resultere i, at borgerne ikke behandles rettidigt, fx for smerter.</p>

	<p>Tilsynet observerer i flere leve-boenheder, hvordan borgerne guides og støttes ved middagsmåltidet på en rolig og anerkendende måde. Borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i borgernes 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>Medarbejderne oplyser, at nærvær og omsorg med borgerne er højt prioriteret, og de har fokus på at skabe ro og hjemlighed for borgerne. Nogle borgere har behov for fysisk nærvær, som at holde i hånd eller en gåtur, hvor andre har glæde af sang eller en gammel dansk film.</p> <p>Medarbejderne og leder redegør for et nyt tiltag, hvor bevilling af puljemidler skal gå til at bygge en garage, hvor et værksted med bl.a. savsmuld skal bidrage til sansestimuli. Derudover oplyser leder om et projekt ”Rammerne for hjemlighed”, som så småt er implementeret med aktiviteter tre gange ugentligt, hvor sang, neglesalon, busture og fiskeri er en del af aktiviteterne, hvor Skagens lokal-samfund gerne skal genkendes på plejecentret. Medarbejderne er ansvarlige for øvrig planlægning og afholdelse af aktiviteter, og de nævner årets julefrokost som en kommende større begivenhed, hvor også pårørende har mulighed for at deltage.</p> <p>Medarbejdere redegør for afviklingen af klippekortsydelse, hvor gåture, manicure og socialt samvær er nogle af borgernes ønsker.</p> <p>Borgerne indtager måltiderne sammen med medarbejderne, hvor opvarmning af lune retter bidrager til at stimulere borgernes appetit og skaber duft og stemning.</p> <p>Medarbejderne redegør for deres rolle som måltidsværter, og de oplyser, at borgerne ofte har brug for guidning og spejling under et måltid, ligesom de redegør for faglige observationer, som fx afvigelser i borgernes appetit og væskeindtag.</p> <p>Tilsynet observerer en hyggelig stemning og atmosfære i samspillet mellem borgere og medarbejdere på fællesarealer.</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>Ledelse og medarbejdere vurderer, at plejecentret har de relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppen.</p> <p>Leder har generelt stort fokus på medarbejdernes individuelle og samlede kompetenceudviklingsbehov, og leder tilsigter at understøtte dette yderligere ved afholdelse af MUS-samtaler med udarbejdelse af kompetenceprofiler. Leder nævner i samme forbindelse, at flere medarbejdere har ønske om et kursus i neuropædagogik, som ledelsen vil undersøge muligheden for i det nye år, da implementering af Cura fortsat fylder en del. De faglige mødefora samt borgerkonferencer ved komplekse borgerforløb og inddragelse af relevante samarbejdspartnere bidrager til medarbejdernes udvikling. Samarbejdet med kommunens demenskoordinator, plejehjemsrådgiver og gerontopsykiatrisk afdeling er også velfungerende.</p> <p>Flere af medarbejderne har været på efteruddannelse i demens, og leder vil sikre undervisning af nytilkomne medarbejdere for at bevare kompetencerne i huset.</p> <p>Medarbejderne beskriver et overvejende godt arbejdsmiljø, og de oplever lydhørhed fra ledelsen ift. evt. ønsker til kompetenceudvikling.</p> <p>Til grund for den samlede vurdering lægges det høje sygefravær, som aktuelt er påvirket af tre langtidssygemeldte, og som medfører et midlertidigt kompetencetab.</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>De besøgte leve-bo-miljøer er hjemligt indrettede med øje for borgernes behov for genkendelighed. Borgerne trives ifølge medarbejderne i de mindre enheder, hvor der er mulighed for fællesskab omkring spisebordet eller ophold i sofaarrangementet i nærheden af medarbejderne.</p> <p>Leder redegør for ændringer vedrørende det fysiske miljø, og leder har modtaget råd og vejledning fra gerontopsykiatrisk afdeling ift., hvordan maling af døre og vægge kan medvirke til at skabe mere ro og mindre stimuli omkring borgerne. Leder oplyser, at der er udarbejdet en plan med en maler og boligselskabet, og plejecentret afventer forandringerne med glæde, og de håber, at de vil have positiv indvirkning på borgernes hverdag.</p>
<p>Årets tema: Den sidste tid</p> <p>Ingen score</p>	<p>Både leder og medarbejdere reflekterer over vigtigheden af drøftelse af ønsker for den sidste tid. Leder oplyser, at emnet tages op allerede ved indflytningssamtalen, og det er leders opfattelse, at det er meget forskelligt, hvor afklaret borgeren og pårørende er, og også meget forskelligt, om de ønsker at tage drøftelsen allerede ved indflytning. Hvis en borger ikke ønsker drøftelsen ved indflytningen, er medarbejderne opmærksomme, hvis borgeren selv berører emnet senere hen.</p> <p>Leder oplyser, at vågekoner kan tilkaldes efter behov, og at medarbejderne er meget opmærksomme på, at den sidste tid bliver så værdig og respektfuld som muligt for borgeren og dennes pårørende.</p>

2.4 VURDERING

I tilsynene i Frederikshavn Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
<p>I meget høj grad opfyldt</p> <p>Score: 5</p>	<p>Udtømmende opfyldelse</p>	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til alle beboere • Alle elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen
<p>I høj grad opfyldt</p> <p>Score: 4</p>	<p>Omfattende opfyldelse</p>	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af beboere • Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen
<p>I middel grad opfyldt</p> <p>Score: 3</p>	<p>Delvis opfyldelse</p>	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af beboere • 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 beboere• 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 beboerne• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind• Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen

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.