



# Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og Pleje  
Drachmannsvænget Plejecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
December 2020

# 1. OPLYSNINGER

<b>Generelle oplysninger om tilsynet</b>
Navn og Adresse: Drachmannsvænget Plejecenter, Drachmannsvænget 1, 9900 Skagen
Leder: Tenna Sandkvist Andersen
Antal boliger: 29 boliger til borgere med demenslidelser og en aflastningsbolig
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 3. december 2020, kl. 08.15 - 12.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Tre borgere</li><li>• Tre medarbejdere</li></ul> Tilsynet foretog endvidere observationer i alle enheder og talte med flere medarbejdere undervejs.
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

<b>Aktuelle vilkår</b>
<p>Leder oplyser om flere nyindflyttede borgere med komplekse kognitive og adfærdsmæssige problemstillinger og borgere, som periodevis kræver fuld døgndækning. Håndteringen af disse aspekter kan til tider være svært at håndtere for medarbejderne, og ledelsesmæssigt er der stort fokus på at løfte og sikre fagligheden samt arbejdsmiljøet i et psykisk og fysisk krævende job. Yderligere understøttes udviklingen via inddragelse af adskillige tværfaglige ressourcepersoner, som udmøntes i et værdifuldt og afgørende samarbejde i relation til kerneopgaven og hverdagens udfordringer, fx ved indflytning af borgere med særligt komplekse problemstillinger. Tidligere har leder tilkøbt sygeplejetimer ude fra, men grundet det tiltagende behov tiltræder en centersygeplejerske med psykiatrisk erfaring pr. 1.januar, hvilket hilses meget velkomment af alle. Yderligere oplyses, at alle medarbejdere sidste år afsluttede et demensforløb.</p> <p>Til trods for COVID-19 oplyses, at de fortsat arbejder meget målrettet med kerneopgaven med fokus på den enkelte borgers livskvalitet. Der er derfor indført nye tiltag det seneste år - fx omstrukturering af vagter - som har givet lidt uro hos enkelte medarbejdere. Endvidere beskrives, at Vagtplan 2,0 ikke falder alle medarbejdere lige let.</p> <p>Leder går på barsel til februar, hvor en anden leder konstitueres i mellemtiden. Leder nævner enkelte ikke arbejdsrelaterede langtidssygemeldinger samt medarbejdere, der bliver hjemme med småsymptomer, grundet COVID-19 situationen, hvilket i perioder gør hverdagen sårbar. Desuden er en vakant assistentstilling i aftenvagt svær at besætte.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

### Opfølgning på sidste års tilsyn

Leder oplyser, at der kontinuerligt arbejdes med opkvalificering af dokumentationen, som får endnu større opmærksomhed, når centersygeplejersken tiltræder.

## 1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at indsatser i dokumentationen i alle tilfælde specificeres i forhold til borgers konkrete behov for hjælp, og at fokusområder konsekvent følges op eller afsluttes.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Frederikshavn Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt 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.

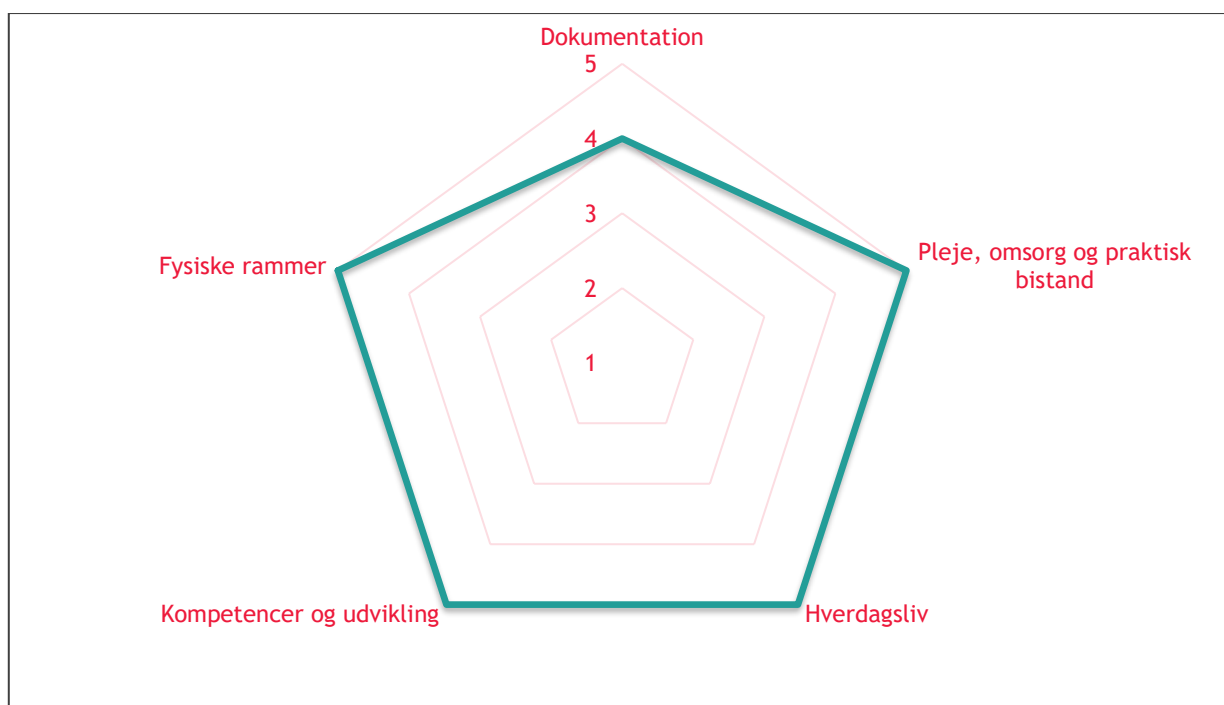
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Drachmannsvænget er et meget velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel og et værdigt liv for den komplekse borgergruppe på stedet. Pleje, omsorg og støtte ydes med en god tværfaglig kvalitet og med en respektfuld og anerkendende tilgang.

Tilsynet vurderer, at Drachmannsvænget plejecenter lever op til Frederikshavn Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

### 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: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne kan med relevante eksempler redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes og understøtter deres faglige indsatser i daglig praksis med en klar ansvarsfordeling i forhold til opdatering af dokumentationen.</p> <p>Dokumentationen er overordnet set fyldestgørende og opdateret i forhold til handleanvisende beskrivelser af borgernes behov for pleje og omsorg for hele døgnet, helhedsvurderinger og fokusområder. Indsatserne tager afsæt i borgernes ressourcer og aktuelle funktionsniveau samt særlige behov og tilgange qua borgernes kognitive udfordringer. Hos en borger med svære verbale problematikker bør enkelte indsatser uddybes yderligere, ligesom der ses enkelte fokusområder, som ikke er fulgt op eller kan afsluttes.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.</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 giver udtryk for at have det godt. De er glade for de venlige og kendte medarbejdere og oplever at få den hjælp, de har behov for. Flere borgere befinder sig på fællesarealerne til morgenkaffen eller bevæger sig roligt omkring eller sidder i møblelementet omkring TV'et. Borgerne er velsoignerede og virker veltilpasse. Medarbejderne er synlige, og flere anvender kropssprog for at spejle og guide borgerne.</p> <p>Kontinuitet i pleje og omsorg skabes ved fælles koordinering af opgaver om morgenen, faste medarbejdere i hvert hus samt en springer med kendskab til borgerne og deres reaktionsmønstre. Som noget forholdsvis nyt møder medarbejderne forskudt, fx kl. 6 og kl. 7, mens en nattevagt går hjem kl. 8. Et andet nyt tiltag er "borgergennemgang", som afholdes med afsæt i Tom Kitwoods model med leder som tovholder. Yderligere beskrives et velfungerende tværfagligt samarbejde med kommunens resourcepersoner, fx demensteam og Ældrepsykiatriens mobilteam.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver, at borgernes døgnrytme er retningsgivende for, hvordan dagen konkret forløber, hvor det dog kan være svært at opfylde den enkelte borgers behov for nærvær i en travl hverdag. Leder redegør efterfølgende for, at flere praktiske opgaver er taget fra medarbejderne, bl.a. via ansættelse af en medarbejder med ansvar for rengøring i boligerne, som skulle øge medarbejdernes tid til dagligt nærvær med borgerne.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne vurderer dagligt, i hvilken grad borgerne magter samarbejde om dagens gøremål. Der redegøres relevant for fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.</p> <p>Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgernes boliger, på fællesarealer og ift. 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 beskriver en god og tryk hverdag. En borger går mange ture, mens to andre borger fortæller, at de hygger sig og til tider kører ture i bussen.</p> <p>Borgerne tilbydes et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv og har mulighed for at deltage i aktiviteter, tilpasset målgruppens forskellige behov.</p>

	<p>Aktiviteterne afholdes pt. afdelingsvis og spænder bredt, bl.a. strikkeklub, bowling og gymnastik. Den vellidte aktivitetsmedarbejder formår ifølge medarbejderne at skabe liv og hygge i det omfang, borgerne kan rumme det. Medarbejderne erkender, at de til tider savner netop stjernestunderne med beboerne, men at nuet gribes, fx om formiddagen og til måltiderne.</p> <p>Borgerne udtrykker stor begejstring for maden. Borgere og medarbejdere spiser sammen, og det prioriteres højt at skabe rolige rammer omkring måltidet, idet borgerne profiterer heraf. Medarbejderne reflekterer yderligere over deres rolle og ansvar, og der er stor opmærksomhed rettet mod borgernes individuelle behov. Maden tilberedes fra bunden om aftenen af medarbejderne, hvilket kan opleves tidskrævende, men duften af mad gør tydeligvis borgerne godt.</p> <p>Medarbejderne redegør kompetent for en respektfuld, anerkendende og konfliktforebyggende tilgang samt fokus på afgrænsning af sansestimuli - fx i form af et lille klem eller at holde i hånd, hvilket tilsynet bemærker afspejlet i praksis.</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. Leder vurderer, at der med den kommende centersygeplejerske vil være de nødvendige faglige kompetencer til stede på Drachmannsvænget, fraset ønsket om endnu en assistent i aftenvagte. Fagligheden blandt assistenterne er høj, og generelt beskrives medarbejdergruppen som fagligt engagerede for målgruppen.</p> <p>Ifølge leder og medarbejderne udfordres de løbende af borgere med kompleks demens og psykiatriske problemstillinger, som søges løst i tæt samarbejde med fagfaglige ressourcepersoner. Desuden inddrages VISO fast og efter behov, og leder vurderer løbende det generelle behov for kompetenceudvikling og afklaring i forhold til kerneopgaven. Leder prioriterer desuden at deltage i plejen i konkrete situationer. Trivselsapp. anses desuden som et vigtigt supplement af leder og medarbejdere i forhold til trivsel. En medarbejder giver udtryk for, at leder hurtig responderer på en "gul eller rød dag", som indikerer, at dagen har været svær - ofte forårsaget af svære borgersituationer. Der er dagligt tæt ledelsesmæssig opbakning, og psykologsamtaler tilbydes jævnligt.</p> <p>Medarbejderne føler sig overordnet godt klædt på og oplever gode muligheder for kompetenceudvikling. Alle var sidste år på demenskursus, og kommunens e-learning i fx medicin håndtering udbydes med mellemrum. De oplever ligeledes en værdifuld tværfaglig sparring med brugbare redskaber til at mestre udfordringer hos borgere med fx udadreagerende adfærd. En medarbejder reflekterer over, at de internt kunne blive bedre til at ringe sammen på tværs af husene i forhold til et eventuelt behov for hjælp, hvilket vil blive bragt op på næstkommende personalemøde.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. De fem leve-bomiljøer fremstår hjemlige, og indrettes under hensyntagen til borgernes behov. Borgerne trives ifølge medarbejderne i de mindre enheder, hvor der på fællesarealer er mulighed for at opholde sig sammen med andre eller sidde i en stille krog og samtidig være nær personalet.</p> <p>Tilsynet observerer en hyggelig atmosfære præget af roligt samvær i enhederne. I alle enheder er der pyntet op til jul, hvilket flere borgere har hjulpet med.</p>

<p>Årets tema: Tværfaglig triage Ingen score</p>	<p>Leder og medarbejdere beskriver, at triage ikke er gennemført konsekvent eller struktureret i en længere periode. Enkelte enheder triagerer ifølge leder jævnligt, mens medarbejderne tilkendegiver, det sker sjældent, hvor de hører til. En medarbejder oplever det svært at skulle finde den fornødne tid til triage, mens to andre medarbejdere gerne ser det genoptaget, da erfaringen er, at metoden skaber et godt fagligt overblik.</p> <p>Ifølge leder er triage et kommende udviklingspunkt, som bl.a., grundet Corona situationen og manglen på en fast sygeplejerske, er gået i stå. Hensigten er, at den kommende centersygeplejerske skal understøtte medarbejdernes behov for sparring i hverdagen og samtidig koordinere triagen, som derfor forventes genoptages struktureret i det nye år.</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)