



# Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og Pleje  
Drachmannsvænget Plejecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
September 2021

## Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt 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 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](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

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Drachmannsvænget Plejecenter, Drachmannsvænget 1, 9900 Skagen
Konstitueret leder: Louise Vendelin Jacobsen
Antal boliger: 29 boliger til borgere med demenslidelser og en aflastningsbolig
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 28. september 2021, kl. 13.15 - 16.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centersygeplejersken</li> <li>• Tre medarbejdere</li> </ul> <p>Tilsynsførende foretog endvidere observationer i de fem leve-boenheder og talte med borgere og medarbejdere undervejs.</p> <p>Tilsynet blev afrundet sammen med sygeplejersken, og konstitueret leder er efterfølgende kontaktet telefonisk med en opsummering af tilsynets fund og vurderinger.</p>
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes i leders fravær i samarbejde med centersygeplejersken, som oplyser, at hun tiltrådte sin stilling i januar måned i år. Leder er på barsel, og en konstitueret leder er ansat i hendes sted.</p> <p>Sygeplejersken oplyser om en hård sommer med mangel på kompetente afløsere og faste ferievikarer og vikarbureauer, som slet ikke har kunnet dække behovet for hjælp i sommerferieperioden.</p> <p>Medarbejderne har været meget ansvarlige og hjælpsomme, og de har fx påtaget sig ekstravagter, når det brændte mest på, og flere medarbejdere har haft dobbeltvagter i de mest belastede perioder. Sygeplejersken oplever en slidt medarbejdergruppe, og hun møder regelmæssigt frustrerede og grædende medarbejdere som følge af arbejdspresset. Arbejdsmiljøet er derfor højt prioritet, og der er for nylig afholdt et personalemøde, hvor leder har fremlagt en plan for indsatser til forbedring af trivslen, heriblandt tilbud om supervision. Forvaltningsledelsen har ifølge sygeplejersken stor opmærksomhed på fastholdelse og rekruttering på ældreområdet, og der tilbydes både kollektiv og individuel støtte fra kommunens trivselskonsulent og erhvervspsykolog.</p> <p>Af aktuelle udviklingsområder nævner sygeplejersken opkvalificering af dokumentationen, udarbejdelse af kompetenceprofiler, undervisning i det kommende omsorgssystem Cura og sin egen rolle som underviser og vejleder for kolleger.</p> <p>Der er ifølge sygeplejersken en stilling som aftenvagter i opslag og planer om at ansætte en rengøringsassistent, som kan overtage al rengøring fra medarbejderne i plejen, så de kan koncentrere sig om kerneydelsen.</p> <p>Medarbejderstaben er ret stabil, men der har været en del udskiftning i borgergruppen. Mange borgere har fremskreden demens, og der er på det seneste ansat ekstra personale i dag- og aftenvagter pga. ambulering og udadreagerende adfærd hos flere borgere.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

### Opfølgning på sidste års tilsyn

Centersygeplejersken oplyser, at der især er arbejdet med dokumentationens fokusområder siden sidste tilsyn.

## 1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at handleplaner udfoldes med beskrivelse af borgers motivation, mestring og vaner samt den faglige tilgang til borger.
2. Tilsynet anbefaler, at fokusområder konsekvent følges op eller afsluttes.
3. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at drøfte mulige forbedringer af den daglige opgavekoordinering, så borgernes behov for nærvær i højre grad tilgodeses.
4. Tilsynet anbefaler leder at afdække medarbejdernes samlede og individuelle behov for kompetenceudvikling.
5. Tilsynet anbefaler leder at indskærpe, at medarbejderne agerer professionelt og fx ikke taler om private emner eller arbejdsmæssige forhold i borgernes nærvær.

## 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.

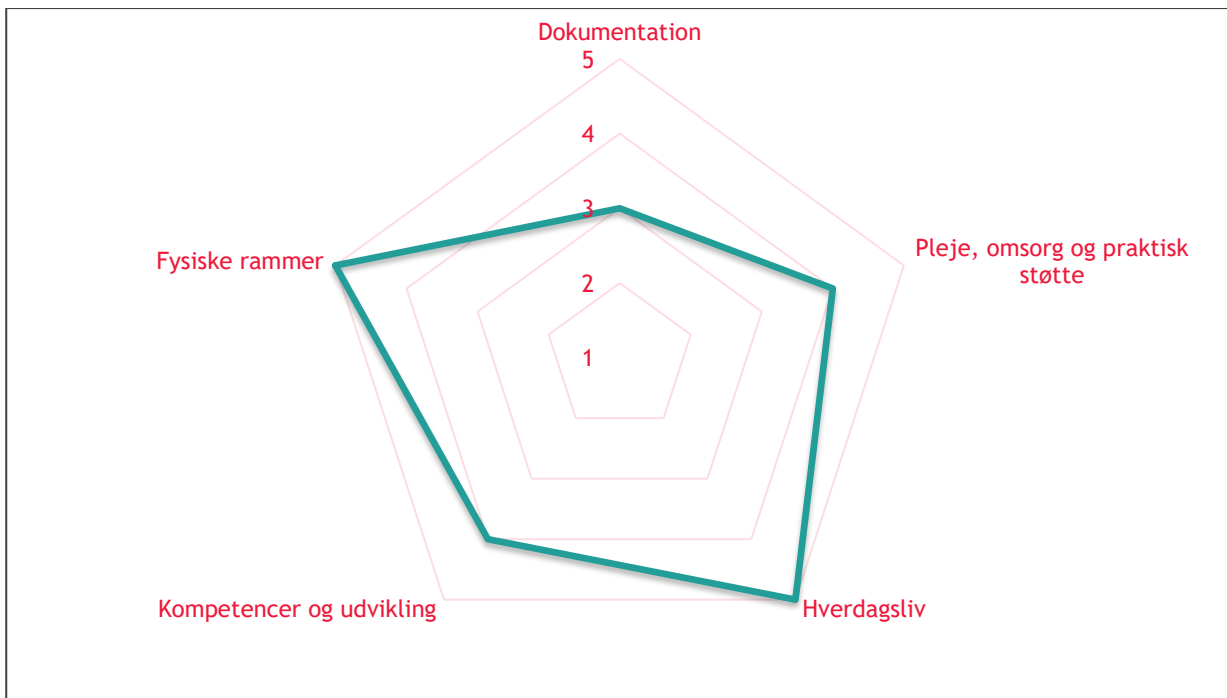
Det er tilsynets samlede vurdering, at Drachmannsvænget Plejecenter på trods af et aktuelt presset arbejdsmiljø har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til at skabe tryghed og et værdigt liv for borgere med demenssygdomme. Kerneydelsen leveres på borgernes præmisser med en god tværfaglig kvalitet og med en respektfuld og anerkendende tilgang.

Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Frederikshavn Kommunes serviceniveau og de kvalitetsstandarder, der knytter sig til området.

### 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>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med center-sygeplejersken.</p> <p>Medarbejderne arbejder dagligt med dokumentationen ud fra en klar ansvarsfordeling, hvor især sygeplejersken løbende foretager opdateringer i helhedsbeskrivelser og er behjælpelig med sidemandsoplæring. Der er intentioner om at gennemgå og revidere dokumentationen hver tredje måned, men medarbejderne erkender, at travlhed og manglende ressourcer hen over sommeren har sat sine begrænsninger.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende med handlevejledende beskrivelser af borgernes behov for pleje, omsorg og støtte for hele døgnnet, helhedsvurderinger og fokusområder. Indsatser tager afsæt i borgernes helheds-situation, kognition og ressourcer. Flere handleplaner mangler dog opdatering, og der savnes i et tilfælde beskrivelse af den faglige tilgang til borger samt oplysninger om borgers motivation, mestring og vaner. Flere fokusområder savner ligeledes opdatering.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et anerkendende og professionelt sprog.</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>Borgerinterview har ikke kunnet foretages.</p> <p>Medarbejderne bestræber sig på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, f.eks. ved kontaktpersonordning, fast ugentlig triage og daglig sparring med centersygeplejersken. Livshistorier anvendes til at forstå og imødekomme borgernes individuelle behov og vaner.</p> <p>Der arbejdes med borgers status ved borgergennemgang med relevante tværfaglige samarbejdspartnere, og der pågår et velfungerende samarbejde, bl.a. med lægehus og demenskoordinator, som kommer fast på plejecentret. Medarbejderne er trænedede i at observere borgerne og reagere på adfærdændringer, der fx kan skyldes urinvejsinfektion eller smerter, som borgerne ikke selv verbalt kan udtrykke.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på at inddrage borgernes ofte stærkt begrænsede ressourcer i pleje og hverdagsliv, og de redegør relevant for anvendte faglige tilgange i samarbejdet med borgerne. Samtidig har medarbejderne opmærksomhed på at guide borgerne til alt det, de selv kan. I den forbindelse fremhæver medarbejderne betydningen af at etablere og fastholde en tæt dialog med de pårørende. Medarbejderne oplyser om en presset hverdag, hvor borgernes behov for nærvær og en-til-en tid ikke i ønsket omfang kan imødekommes.</p> <p>Tilsynet observerer i flere bo-enheder, hvordan borgerne guides og understøttes på en rolig og anerkendende måde. I en enhed, hvor medarbejderne er ved at tilberede aftensmad, forsøger en borger gentagne gange at rejse sig fra sin kørestol, men bliver flere gange guidet ned at sidde igen ved en tililende medarbejder, som oplyser om borgers faldtendens. En kollega kommer til og afleder borger ved at køre denne ud til køkkenbordet, hvor borger efterfølgende følger med i tilberedningen af maden.</p> <p>Borgerne er soignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealerne.</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 samvær med borgerne har høj prioritet. Der er fokus på at skabe ro, tryghed og hjemlighed både for den enkelte og i fællesskabet, selv når der er et højt arbejdspress. Aktivitetsniveauet om eftermiddagen og aftenen begrænses for at undgå overstimulering.</p> <p>Nogle borgere holder af en lille snak, og andre har primært behov for fysisk nærhed ved at holde hånd eller ledsages på en gåtur i haven. Flere borgere er glade for musik og sang.</p> <p>Medarbejderne og aktivitetsmedarbejderne tilrettelægger kreativt og individuelt aktiviteter ud fra deres kendskab til borgernes ønsker. De borgere, som kan rumme det, tilbydes deltagelse i udflugter. De pårørende inddrages ofte i valg af aktivitet hos borgere, som ikke selv kan udtrykke deres behov</p> <p>Borgerne indtager måltiderne sammen med medarbejderne. Opvarmning af lune retter og bagværk i enhedernes køkkener er med til at stimulere borgernes appetit, og skaber duft og stemning.</p> <p>Borgernes ernæringsmæssige tilstand følges, og der samarbejdes med egen læge og evt. ergoterapeut ved ernæringsmæssige problemstillinger.</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 skønner, at plejecentret overordnet har de rette faglige og personlige kompetencer til arbejdet med plejecentrets målgrupper, men at de tilstedeværende ressourcer ikke altid i tilstrækkelig grad er dækkende for den aktuelle målgruppes behov for omsorg og nærvær. Håndteringen af udadreagerende borgere får derved ofte karakter af brandslukning, hvilket påvirker arbejdsmiljøet negativt. Plejecentret har ifølge sygeplejersken et godt samarbejde med kommunens demenskoordinator og lægehus, og specialistkompetencer tilkaldes ved behov.</p> <p>Medarbejderne redegør for pædagogiske metoder, der kan dæmme op for udadreagerende adfærd og konflikter, fx med pædagogiske handleplaner, afledning og sekvenspleje. De har næsten alle gennemgået demenskurser og kurser i low arousal, og de oplever gode muligheder for faglig sparring og supervision, fx med demensteamet. Kompetenceudvikling har været i bero under COVID-19.</p> <p>Medarbejderne oplever det både fagligt udviklende og betryggende, at der nu er ansat en sygeplejerske på plejecentret, som er god til at uddelegere opgaver efter oplæring.</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 fem leve-bo-miljøer er hjemligt indrettet med øje for borgernes behov for overskuelighed og genkendelighed. Borgerne trives ifølge medarbejderne i de mindre enheder, hvor der på fællesarealerne både er mulighed for fællesskab omkring spisebordet og ophold i en krog tæt på personalet.</p> <p>Tilsynet observerer borgere i alle fællesrum, og det er tydeligt, at borgerne finder ro ved at være tæt på medarbejderne og følger med i deres praktiske gøremål. Fra alle fællesrum er der kik ud til havens afsnit, hvor der er højbede med blomster, havemøbler og stisystem. Tilsynet observerer flere borgere på gåtur udenfor.</p>
<p>Årets tema: Kommunikation og adfærd</p> <p>Ingen score</p>	<p>Sygeplejersken oplyser, at alle har opmærksomhed på at skabe en god relation til borgere og pårørende og på at anvende en professionel adfærd og kommunikation. Borgernes kognitive udfordringer gør, at medarbejderne er meget opmærksomme på deres ansigtsmimik, kropssprog og toneleje, og de anvender hyppigt spejling og guidning, hvilket tilsynet oplever omsat i praksis i flere situationer.</p>

En medarbejder oplyser, at en psykolog fra demensteamet kommer fast og tilbyder faglig sparring og supervision, fx i relation til kommunikation med frustrerede pårørende.

Brud på god omgangstone eller uprofessionel adfærd tages op med den enkelte i situationen og adresseres endvidere til leder, hvis dette skønnes berettiget. Medarbejderne har bemærket, at omgangstonen blandt kolleger indimellem kan være hård på dage, hvor arbejdspresset er særlig højt.

Nyansatte medarbejdere introduceres til opgaver og tilgange til borgerne, indtil gensidig tryghed og tillid er opnået. Afløsere bliver ikke tildelt pleje til de mest sårbare borgere uden en fast medarbejders medvirken.

Tilsynet oplever variation i stemning og samvær i enhederne. I to enheder nyder borgerne eftermiddagskaffen i dialog med en medarbejder, i en anden enhed taler to medarbejdere privat, mens tre borgere sidder for sig selv i deres kørestole, og i en tredje afdeling er der uro og mærkbar frustration hos medarbejderne, som taler om en aktuel sygemeldings betydning for deres vagt.



## 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"> <li>• Der er ingen mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere</li> <li>• Alle elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er mange mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
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"> <li>• Der er omfattende mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> </ul>

## 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.