



# Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og Pleje  
Dybvad Ældrecenter

Anmeldt socialfagligt tilsyn  
Oktober 2020

# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Dybvad Ældrecenter, Ålborgvej 430 A, 9352 Dybvad
Leder: Betina Andersen Markfoged
Antal boliger: 20 - hvoraf 5 er aflastningspladser
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 28. oktober 2020, kl.15.00 - 19.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leder</li> <li>• Tre medarbejdere</li> <li>• Tre borgere</li> </ul> Tilsynet havde desuden dialog med flere borgere på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet telefonisk med leder.
Tilsynsførende: Manager Sussi Egelund Schmidt, sygeplejerske, MLP

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at hun og den faglige koordinator ved ansættelsen 1. februar i år blev mødt af en organisation, der havde været igennem en turbulent tid ledelsesmæssigt og fagligt med bl.a. et meget komplekst borgerforløb. Foruden ledelse af ældrecenteret, varetages lederfunktionen også for hjemmesygeplejen og hjemmeplejen, som holder til på samme lokalitet.</p> <p>Restriktionerne i forhold til COVID-19 har været en udfordring, fx i den direkte kommunikation med pårørende samt ved afholdelse af fælles møder med den samlede medarbejdergruppe. På den positive side har det givet ro til at lære borgerne og de enkelte medarbejdere at kende samt arbejde med de interne udfordringer efter ansættelsen. Leder oplyser, at de primære udviklingsområder har været - og fortsat er - at genoprette økonomien samt sikre struktur og metoder, der udfolder medarbejdernes faglighed bedst muligt i samarbejde med og om borgerne.</p> <p>En stor udfordring er rekruttering af faste medarbejdere til tre vakante social-og sundhedsassistent stillinger og en vis udskiftning af sygeplejerskerne. En ny sygeplejerske er ansat til november og skal i første omgang primært sikre dokumentation og kontinuitet i de ofte meget komplekse borgerforløb på aflastningspladserne. For at dække vagter trækker leder aktuelt på afløsere og medarbejdere fra hjemmeplejen, og oplever desuden stor fleksibilitet i vagtdækningen fra medarbejderne på ældrecenteret.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning på sidste års tilsyn
Der arbejdes målrettet med dokumentationen, dog mener leder, at der fortsat er et stykke vej til en fyldestgørende dokumentation.

### 1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen hos samtlige borgere på aflastningspladserne gennemgås systematisk med henblik på en fyldestgørende og opdateret dokumentation, svarende til den aktuelt udførte pleje og indsatser.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere helbredsoplysninger samt evaluere eller afslutte fokusområder, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Frederikshavn Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Dybvad Ældrecenter. 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 Dybvad Ældrecenter efter en turbulent periode med lederskift og aktuelle rekrutteringsvanskeligheder er et velfungerende ældrecenter. Engagerede medarbejdere og den nye ledelse har fokus på at sikre faglig kvalitet i kerneydelsen og på at skabe rammer, der understøtter borgernes livskvalitet og trivsel. Der er overensstemmelse mellem leders og medarbejders fokus på, at hverdagslivet på centret tilrettelægges på borgernes præmisser.

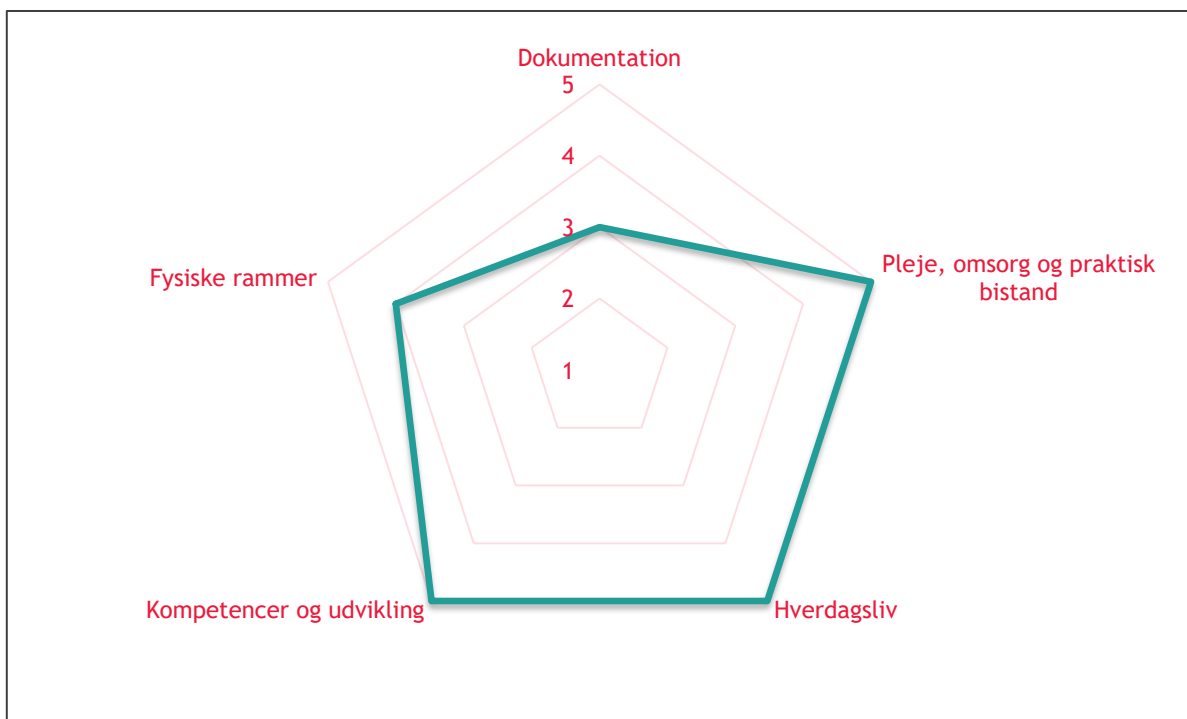
Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Frederikshavn Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, dog anbefales et øget fokus på forbedring af den samlede dokumentation, især hos borgere på aflastningspladserne.

Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte integreres i daglig praksis.

### 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: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, og faglig koordinator fungerer som medansvarlig for kvalitetssikring af dokumentationen. Leder oplyser, at dokumentationens kvalitet og opdatering aktuelt præges af manglende sygeplejerskedækning i forhold til især borgere på aflastningspladserne. Dokumentationen er gennemgået med en medarbejder.</p> <p>Dokumentationen fremstår samlet set kun delvist opdateret og fyldestgørende. Hos en borger på korttidsafsnittet er såvel handleplan, helhedsbeskrivelse som fokusområder ikke opdateret, svarende til borgers aktuelle helhedssituation og de aktuelle indsatser. Hos borgere på de varige pladser er behovet for pleje og omsorg handlingsvejledende beskrevet med udgangspunkt i deres helhedssituation og ressourcer. Dog ses enkelte fokusområder, der ikke er evalueret eller opdateret. Ligeledes er helbredsoplysninger i et tilfælde ikke konsekvent opdateret, svarende til borgers nuværende helhedssituation.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk bistand</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for at modtage pleje og omsorg, svarende til deres behov. Borgerne er ligeledes meget tilfredse med den måde, de oplever, at kompetente medarbejdere udfører plejen på. En borger på aflastningsplads oplever stor trykthed, fordi alle medarbejdere kender de konkrete mål og indsatser for opholdet.</p> <p>Der er netop indført ny struktur for arbejdstilrettelæggelse og vagtskifte for at øge kontinuitet og sikre et fagligt kompetencematch ud fra borgernes komplekse behov. Faglig koordinator udarbejder faste ruter til faggrupperne, og kontaktpersonordningen er afskaffet. Desuden sikrer en ny vagttype fra kl. 14 til 20 overlap mellem vagterne og skaber mere ro om aftenmåltidet. Medarbejderne vurderer, at disse tiltag primært er positive, men oplever også, at ansvaret for de lavpraktiske opgaver hos borgerne, som påhvilede kontaktpersonen, kan glippe indimellem. Desuden betyder det beskedne samlede antal borgere, at alle medarbejdere har et godt kendskab til borgernes ønsker og vaner, og ændringer i deres tilstand drøftes endvidere på triagemøder.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og ud fra et rehabiliterende sigte, som medarbejderne giver flere relevante eksempler på.</p> <p>Der er fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og bl.a. fremhæves ernæringsindsatser som vigtige og afspejles i dokumentationen.</p> <p>Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte borgers boliger, på fællesarealer og ift. borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for at have et individuelt tilrettelagt hverdagsliv med indflydelse og respekt for deres ønsker og fravalg i forhold til fx pleje og deltagelse i aktiviteter. Borgerne savner det normalt aktive hverdagsliv, men tilkendegiver, at de nyder medarbejdernes nærvær og de aktiviteter, der er mulige.</p>

	<p>Medarbejderne redegør for deres roller som omsorgsgiver under COVID-19 restriktionerne, og at de tilstræber et vist aktivitetsniveau, fx fælles fredagsmorgenhygge, busture med få borgere ad gangen, banko og ikke mindst gymnastik er populært. Klippekortet anvendes til bl.a. kommunikation med pårørende via Skype, gåture og fælles avislæsning.</p> <p>Borgerne er enige om, at maden er særdeles god, og de fleste borgere spiser sammen enten i det åbne køkken/stueareal eller i udestuen ved aktivitetsrummet. Medarbejderne redegør for, at de bl.a. prioriterer ro ved måltiderne, at maden er velanrettet, og at borgernes kostønsker efterkommes. Flere køkkenmedarbejdere medvirker dagligt til at understøtte denne praksis.</p> <p>Tilsynet observerer overalt en respektfuld og samtidig munter tone mellem borgere og medarbejdere under aftenmåltidet, alt imens der ses flere eksempler på, hvordan smørrebrød energioptimeres, bl.a. med ekstra mayonnaise.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder vurderer, at medarbejderne er både erfarne og kompetente i forhold til at løse kerneopgaven. De har deltaget i E-learning inden for medicin håndtering, og sygeplejersker og assistenter er nu i gang med modulet "Rette medicinering".</p> <p>Social- og sundhedsassistenter deltager i kommunens kursusforløb om et generelt kompetenceløft. Hun erkender dog også, at de vakante stillinger især i aftenvagte og udskiftning blandt sygeplejerskerne har påvirket arbejdsmiljøet og øget oplevelsen af travlhed. Ved sin ansættelse afholdt leder gruppesamtaler med medarbejderne i forhold til en indledende forventningsafstemning om de ændrede strukturer, og oplever, at det blev taget vel imod. Endvidere igangsættes kompetenceafklaring ud fra de nye kommunale kompetenceprofiler. Leder oplyser også, at MUS skal drøftes på næste Med-møde.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at de generelt har gode muligheder for at anvende og øge deres kompetencer, og at den nye leder opleves som lydhør over for deres ønsker til faglig udvikling. I særligt komplekse borgerforløb er der desuden mulighed for supervision. De oplever gode eksterne og interne sparringsmuligheder i hverdagen, men savner de faste møder, som COVID-19 sætter en midlertidig stopper for.</p> <p>Flere medarbejdere giver desuden udtryk for et ønske om yderligere ledelsesinformation i en tid med mange ændringer og et øget behov for at vide mere om, hvor langt de forskellige tiltag er i processen.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>De fysiske rammer er ikke helt tidssvarende og virker flere steder nedslidte. Leder oplyser, at der i den kommende tid skal lægges nyt gulv, hvilket vil afstedkomme en del uro og flytten rundt på fællesarealerne.</p> <p>Borgerne er glade for deres boliger, og de fysiske rammer imødekommer de fleste borgernes behov, mens medarbejderne har erfaret, at huset, grundet de mange og finurlige udgange, er mindre egnet til at tage vare på dørsøgende borgere.</p> <p>Der observeres overalt en god stemning og rolig atmosfære på tilsynsaftenen.</p>
<p>Årets tema: Tværfaglig triage Ingen score</p>	<p>Leder redegør for, at der afholdes faste tværfaglige triagemøder tre gange om ugen på smartboard med den faglige koordinator som tovholder. Ud over ændringer i borgernes tilstand eller adfærd er der ligeledes fokus på at skabe en sammenhængende dokumentation med en tydelig rød tråd.</p>

	<p>Medarbejderne oplever, at triage medvirker til at sætte fokus på en tidlig opsporing af sygdom, og at mødestrukturen er befordrende for de faglige drøftelser. Møderne har kørt efter den faste struktur siden 1. august, og ifølge leder var der ved hendes ansættelse ikke faste triagemøder hver uge.</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)