



Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og Pleje
Dybvad Ældrecenter

Uanmeldt kommunalt tilsyn
November 2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt kommunalt 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
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: Dybvad Ældrecenter, Ålborgvej 430 A, 9352 Dybvad
Leder: Johanne Olsen
Antal boliger: 20 - hvoraf fem er aflastningspladser
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 14. november 2022, kl. 14.45 - 18.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Tre borgere• To medarbejdere• En pårørende Tilsynsførende talte desuden med borgere og medarbejdere undervejs i tilsynet, og tilsynet blev afrundet sammen med leder, som fik en kort tilbagemelding om de foreløbige vurderinger og anbefalinger.
Tilsynsførende: Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHM Manager Jeanette Serup, sygeplejerske, SD

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder, som har været ansat siden januar 2022, og som også er leder for Hjemme- og sygeplejen i Dybvad. Leder oplyser, at hun fordeler sine ressourcer efter behov, og at hun værdsætter, at medarbejdergruppen er samlet på samme lokation.</p> <p>Implementeringen af Cura-systemet har været leders primære fokus, og hun erkender, at det fortsat er en omfattende proces. Centersygeplejersken, som er mødeleder, har en omfattende rolle i at støtte og guide kollegerne i hverdagen i relation til dokumentationspraksis, og de medarbejdere, der har behov for ekstra undervisning, har løbende tilbud om dokumentationskursus.</p> <p>Et andet indsatsområde har været en forbedring af medarbejdernes sprogbrug, både som forebyggende initiativ, såvel som for at skabe bevidsthed om en anerkendende kommunikation medarbejderne imellem, og særligt i borgerrelationen. Leder oplyser, at indsatsen har bidraget til en medarbejderkultur med gensidig åbenhed og tillid. I samme forbindelse oplyser leder, at medarbejderne benytter sig af Team-effect, en trivsels-app, hvor de kan kommentere og score deres dag. Dette giver leder mulighed for hurtig opfølgning på u hensigtsmæssige episoder, men også indblik i medarbejdernes generelle trivsel.</p> <p>Et nyt udviklingstiltag, for at forebygge rekrutteringsudfordringer kommunalt, er projektet "Ung i Vel-færd", som har betydet ansættelse af unge mellem 15-18 år, der samtidig med, at de får kendskab til faget, udelukkende har tid afsat til at skabe hyggelige stunder med borgerne uden deltagelse i pleje-relaterede opgaver. Leder oplyser at have to unge ansat til stor glæde for borgerne.</p> <p>Medarbejdersituationen beskrives som overvejende stabil, og mange af medarbejderne har flere års anciennitet. Sygefraværet beskrives som lavt, og leder oplyser, at de ikke har været prægede af rekrutteringsudfordringer og ovenikøbet har modtaget flere ansøgninger uopfordret. Der er aktuelt ingen vakante stillinger.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning på sidste års tilsyn

Sidste års tilsyn gav ikke anledning til anbefalinger.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere handlingsanvisninger med fyldestgørende beskrivelser af borgernes plejebestand for hele døgnet, samt at centersygeplejerske og social- og sundhedsassistenter i alle tilfælde beskriver handlingsanvisninger relateret til SUL-indsatser med præcise anvisninger.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at udfylde Generelle oplysninger i alle tilfælde, herunder punkterne motivation og ressourcer.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent følger op på faglige indsatser, herunder at handleanvisninger er fyldestgørende beskrevet i relation til konkrete indsatser.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på et konkret borgerudsagn vedrørende en borgers oplevelse af, at borgeren ikke får den rette hjælp fra vikarer, og et øget fokus på, at samtlige medarbejdere introduceres grundigt til borgeropgaverne.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Frederikshavn Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt 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 er et velfungerende ældrecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som arbejder målrettet på at skabe trivsel for borgerne. Såvel ledelse som medarbejdere har fokus på borgernes indflydelse og selvbestemmelse og på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges i tæt samarbejde med borgerne og på borgernes præmisser.

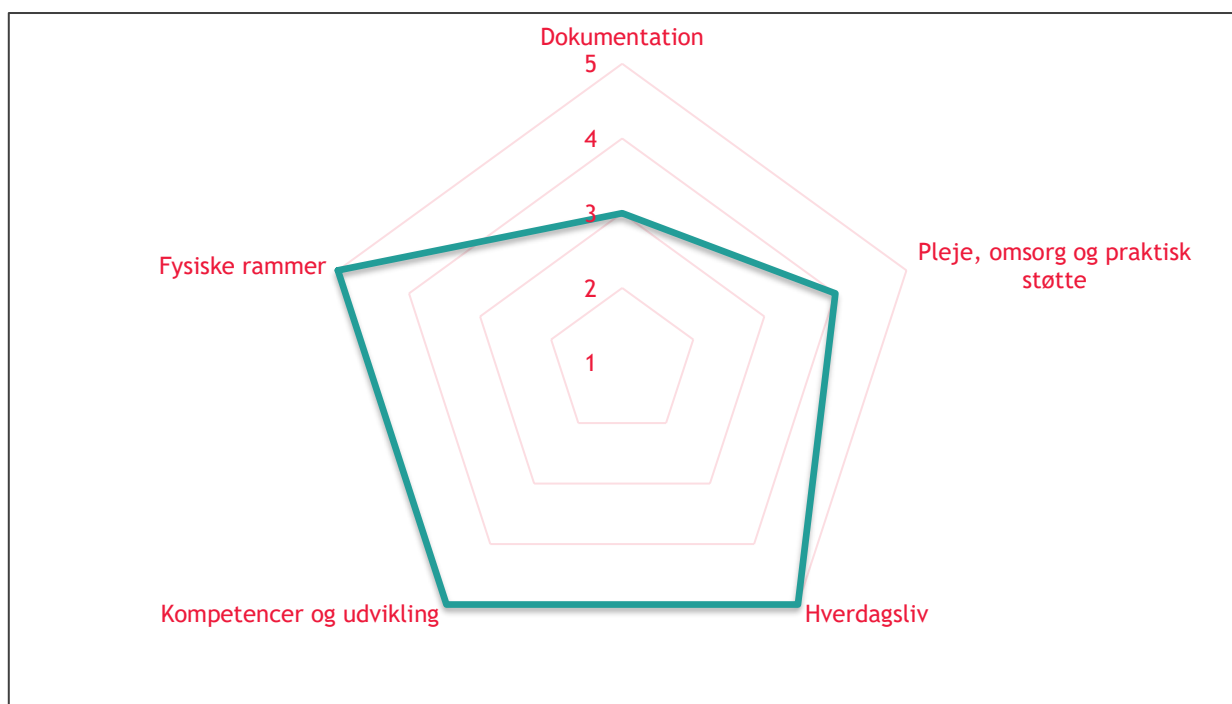
Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en overvejende god borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det vedligeholdende og rehabiliterende sigte integreres i dagligdagen og i samarbejdet med borgerne. Derudover har både ledelse og medarbejdere en stor opmærksomhed på, at borgernes ønsker for den sidste tid drøftes med henblik på en værdig afslutning på livet.

Tilsynet har givet anledning til fire anbefalinger, som hovedsageligt er rettet mod dokumentationspraksis, og som tilsynet vurderer vil kræve en målrettet og vedvarende indsats at udbedre og opkvalificere.

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 ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen i Cura for tre borgere sammen med centersygeplejersken og leder.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Centersygeplejersken er mødeleder, og har ansvaret for oplæring af nye medarbejdere samt sidemandsoplæring af kolleger. Team Udvikling understøtter ligeledes medarbejderne med faglig sparring, og de står til rådighed hver 14. dag på ældrecentret.</p> <p>Centersygeplejersken oplyser, at dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, og medarbejderne sikrer løbende opfølgning og ajourføring af dokumentationen.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og omsorg er overvejende beskrevet handlingsvejledende i handlingsanvisninger, og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der ved alle tre borgere beskrivelse af plejeopgaverne for aften- og nattetimerne, ligesom der mangler handlingsanvisninger på overdragede SUL-indsatser i to tilfælde.</p> <p>Generelle oplysninger er overvejende udfyldt og beskrevet. I et tilfælde savnes der beskrivelse af punkterne motivation og ressourcer. Borgernes ønsker for den sidste tid er beskrevet. Helbredsoplysninger er systematiske og fyldestgørende beskrevet.</p> <p>Funktionsevne- og helbredstilstande er overvejende opdaterede, dog bemærkes der et større vægttab hos en borger, som ikke er beskrevet eller fulgt op på med øvrige tiltag.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker overvejende tilfredshed med de ydelser, de modtager, og måden de udføres på. Dog bemærker en borger travlhed blandt medarbejderne og oplevelsen af ikke at få den rette hjælp af vikarer. Borgerudsagnet er adresseret til leder, som vil følge op med borgeren. En pårørende oplever stor imødekommenhed fra alle medarbejderne, og pårørende er meget tryk ved, at familied medlemmet bor på ældrecentret.</p> <p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, fx via kontaktpersonordning, uformelt overlap mellem vagtlag, orientering i dokumentationen og løbende faglig sparring. Medarbejderne mødes samlet om morgenen og fordeler opgaver ud fra kompleksitet og relation.</p> <p>Den helhedsorienterede indsats sikres via triage-møde, som afvikles to gange ugentligt, hvor borgerne drøftes, og faglige indsatser iværksættes. Ældrecentret får fast besøg af en tilknyttet læge hver 14. dag, og i komplekse borgerforløb trækkes der, ud over på centersygeplejersken, også på tværfaglige samarbejdspartnere som demenskoordinator eller diætist for sparring og understøttelse af de faglige indsatser.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på, at pleje og omsorg leveres ud fra borgernes individuelle behov og ønsker, og de redegør for, hvordan de arbejder rehabiliterende ved at inddrage borgerne mest muligt i plejeopgaven og ved ADL.</p>

	<p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og i forhold til 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 er tilfredse med hverdagslivet på ældrecentret, og de oplever, at de medinddrages og har indflydelse på aktiviteterne i forhold til interesser og egen døgnrytme. En borger oplyser at have deltaget i dagens bowling, og borgeren nyder desuden gåturene udendørs, når vejret tillader det. En anden borger finder glæde ved fredagens gentagne formiddagshygge med "fredagsboller" og deltagelse af borgere og medarbejdere.</p> <p>Ældrecentret har til huse i samme bygning som byens aktivitetscenter, hvor ældrecentrets borgere er velkomne til at deltage i aktiviteter, såsom bowling, spil og kreative sysler. Derudover afvikles der gudstjeneste og busture ud af huset, hvor leder oplyser, at klippekortet oftest anvendes.</p> <p>Medarbejderne redegør for spontaniteten i hverdagen i forhold til borgernes ønsker, og de oplyser, at aftenen oftest er hyggelig og rolig, og at ældrecentrets store fjernsyn ofte er samlingspunkt med musik eller et naturprogram over en kop kaffe.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med maden og måltidernes kvalitet. Medarbejderne reflekterer over deres roller og ansvar i forbindelse med måltiderne med fokus på borgernes individuelle behov. Medarbejderne redegør for faglige overvejelser, både i forbindelse med anretning af indbydende mad, men også vedrørende faglige observationer under måltidet, såsom dysfagi og ernæringsindtag.</p> <p>Tilsynet bemærker en god stemning og atmosfære, da flere borgere er samlet i den fælles spisestue til aftenmåltidet.</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 og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har de relevante faglige kompetencer i forhold til borgernes behov. Leder arbejder med den generelle medarbejdertrivsel, og leder har tilbudt MUS-samtaler og har udarbejdet kompetenceprofil på samtlige medarbejdere. Leder oplyser, at flere medarbejdere tidligere har været på kursus i neuropædagogik, og hun er aktuelt i gang med at undersøge, hvor mange medarbejdere der kan deltage på kursus vedrørende demens på SOSU-Nord.</p> <p>Medarbejderne følger sig godt klædt på til opgaverne, og de redegør for forskellige mødefora med undervisning og borgergennemgang, som medvirker til opkvalificering af deres kompetencer. Medarbejderne beskriver, at de er gode til at sparre med hinanden, og de spørger andre til råds ved tvivlsspørgsmål, og centersygeplejersken eller udekørende sygeplejersker inddrages flittigt til sparring, fx vedrørende medicinhåndtering. Centersygeplejersken varetager opgaven i forbindelse med oplæring i uddelegerede ydelser.</p> <p>Medarbejderne redegør for et godt arbejdsmiljø og en høj trivsel, trods periodevis travlhed, særligt i aftentimerne, hvilket medarbejderne tilskriver en kultur med åbenhed og plads til undren. Nyansatte introduceres grundigt til opgaverne og borgerne, og de følges med en kollega indtil gensidig tillid er opnået.</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 er meget tilfredse med deres boliger, og en borger fremhæver at være meget glad for sin store altan.</p>

	<p>Ældrecentret er indrettet i tre plan, og det har gennemgået renovering med nye køkkener, maling af gangarealer og boliger, og samtlige vinduer er blevet skiftet inden for det sidste år.</p> <p>Leder tilkendegiver en udfordring i forhold til, at husets aflastningspladser er placeret på første sal med trapper, hvilket kan give anledning til bekymring ved borgere med usikker gangfunktion, dog har leder en aftale med visiterende enhed for at imødegå dette.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de fysiske rammer imødekommer borgernes behov. De tilstræber at bruge de fysiske rammer til at skabe og understøtte en tryk atmosfære, særligt ved de fælles måltider i hverdagen.</p> <p>Tilsynet observerer en hyggelig og rolig stemning med begyndende julepyntning på gangarealerne.</p>
<p>Årets tema: Den sidste tid</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder og centersygeplejerske oplyser om et øget fokus på, at medarbejderne drøfter ønsker for den sidste tid med borgerne, og de har netop talt med samtlige borgere, der har haft lyst til at tage samtalen og dokumenteret ønskerne i Cura. Dialogen begyndes ofte ved indflytningen, men ikke alle borgere ønsker drøftelsen, hvilket respekteres. Ved ændringer i borgernes helbredstilstand fortæller medarbejderne, at samtalen om den sidste tid forekommer mere naturlig.</p> <p>Centersygeplejersken er opmærksom på drøftelsen med borger og borgers egen læge i forhold til stillingtagen til livsforlængende behandling samt genoplivning.</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	<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 borgere • Alle elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	<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 borgere • Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	<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 borgere • En del af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er mange mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgere • 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• 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 kontakten 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.