



Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og pleje
Dybvad Ældrecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
August 2021

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider rækker 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: Betina Andersen Markfoged
Antal boliger: 20 - hvoraf 5 er aflastningspladser
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 26. august 2021, kl. 08.30 - 11.45
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder og faglig koordinator• Tre medarbejdere• Tre borgere• En pårørende
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at ældrecentret gennem det sidste år, ud over ved COVID-19 nedlukningen, har arbejdet målrettet med at udvikle kerneopgaven, herunder at skabe sammenhæng i dokumentationen, ansætte medarbejdere samt skabe rammer og struktur for en hensigtsmæssig opgaveløsning. Den faglige koordinator varetager fx den daglige planlægning, og triagemøder er udvidet, hvilket skaber større ro og øget faglighed blandt medarbejderne.</p> <p>Medarbejdergruppen er overordnet præget af stabilitet og et meget lavt sygefravær. Der søges dog løbende efter kvalificeret arbejdskraft, og leder tilkendegiver en vis bekymring for den fremadrettede rekrutteringsudsigte.</p> <p>Leder oplyser, at ældrecentret er sluppet nådigt uden om COVID-19 smitte. Der er jævnligt sendt nyhedsmails ud til de pårørende, og faglig koordinator har telefonisk kontaktet de pårørende med faste intervaller. Leder sander, at nedlukningen har været hård for særligt de mere kognitive ressourcestærke og friske borgere, og at medarbejderne har kompenseret med deres nærvær og i muligt omfang med aktiviteter.</p> <p>Af udviklingsområder nævnes et målrettet fokus på FSIII med ugentlige undervisningsseancer. Det nye omsorgssystem Cura implementeres endeligt til marts.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning på sidste års tilsyn
Der er fulgt op på seneste tilsyns anbefalinger.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger.

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.

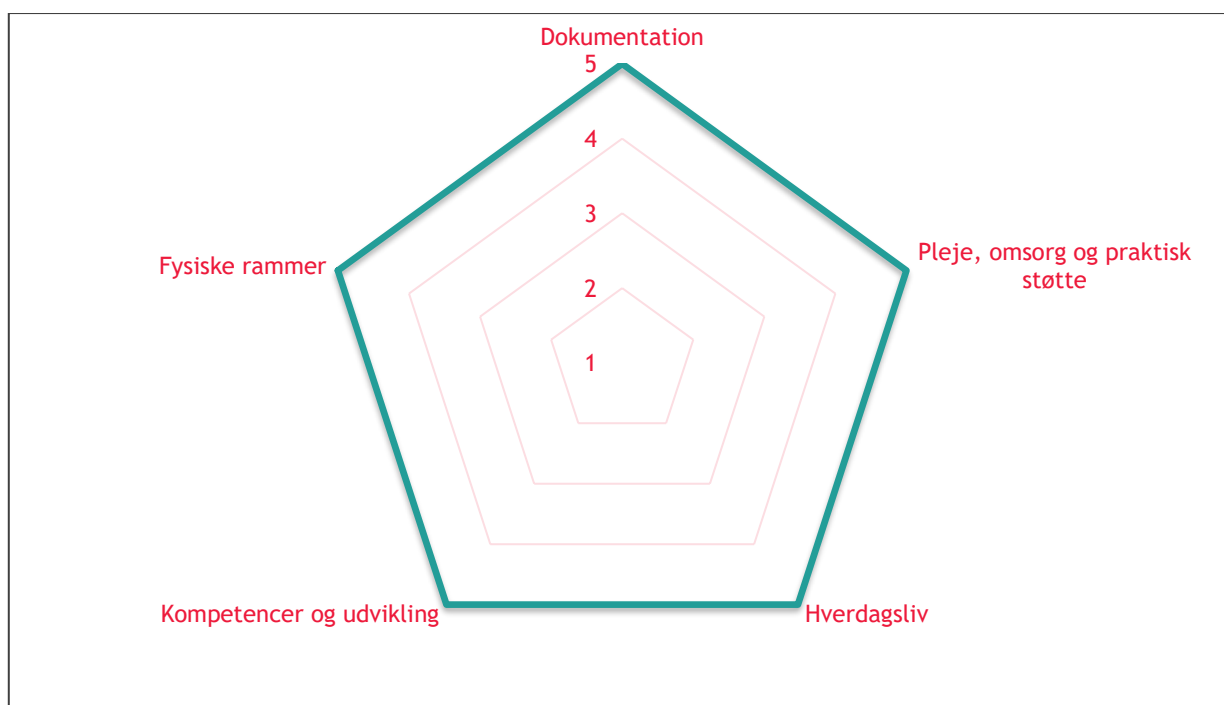
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Dybvad Ældrecenter er velfungerende, hvor leder og medarbejdere arbejder engageret og med et fælles målrettet fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Frederikshavn Kommunes serviceniveau og de kvalitetsstandarder, der knytter sig til området. Kerneydelsen leveres med en høj faglig kvalitet og en rehabiliterende tilgang.

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: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med faglig koordinator.</p> <p>Ældrecentret arbejder målrettet og systematisk med dokumentationen ud fra en klar ansvarsfordeling i forhold at dokumentere og opdatere dokumentationen. Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan dokumentationen understøtter kvaliteten i daglig praksis, og at fx afløsere orienterer sig i borgers handleplan før besøget.</p> <p>Dokumentationen er opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg fremgår præcist og handlevejledende med afsæt i borgernes helhedssituation, mestring, ressourcer og vaner samt beskrivelser af relevante faglige tilgange. Borgers aktuelle helhedssituation og fokusområder er ligeledes opdaterede og har sammenhæng med den øvrige dokumentation.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et professionelt sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med den pleje og omsorg, de ydes, og som svarer til deres aktuelle behov og ønsker. De roser medarbejdernes væremåde, og de er ligeledes trygge ved indsatsen i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger, bl.a. en aktuell smerteproblematik.</p> <p>En pårørende oplever stor imødekommenhed fra alle på ældrecentret, og pårørende vurderer, at medarbejderne tager godt vare på dennes familiemedlem.</p> <p>Kontinuitet i plejen, omsorg og behandling til borgerne sikres bl.a. med opdateret dokumentation, triage flere gange ugentligt og fælles morgenmøde, hvor center-sygeplejersken deltager. Koordinering af dagens opgaver foretages ud fra kørelister. Medarbejderne hjælper ligeledes hinanden på tværs af huset, og elever og afløsere tilknyttes så vidt muligt samme borgere.</p> <p>Pleje og omsorg leveres med en høj faglig standard og et rehabiliterende sigte. Medarbejderne er meget opmærksomme på at inddrage borgernes ressourcer, og de reflekterer over anvendte faglige tilgange i samarbejdet med borgerne. De giver flere eksempler på, hvordan samarbejde lykkes og understøttes yderligere i en tæt dialog med de pårørende og inddragelse af faglige samarbejdspartnere.</p> <p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på ældrecentret.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er tilfredse med hverdagslivet på ældrecentret, og de oplever indflydelse på og respekt for deres ønsker til egen døgnrytme og deltagelse i aktiviteter. En borger giver udtryk for, at der har været betydeligt mere stille end vanligt under pandemien, men at en stor del af aktiviteterne er ved at være tilbage. Hun ser bl.a. frem til næste uges tur til Læsø.</p> <p>Borgerne tilbydes igen varierede muligheder for aktiviteter og årstidsbestemte arrangementer, bl.a. takket være engagerede frivillige, en aktivitetsmedarbejder og Team Optur samt medarbejdere, der griber de spontane muligheder. Lokalområdets borgere bidrager med liv i huset i den fælles aktivitetsal. Klippekort anvendes yderst individuelt, fx tur på kirkegården eller til tøjindkøb.</p>

	<p>Medarbejderne redegør yderligere for, at spontaniteten i hverdagen råder i forhold til borgernes ønsker, fx fælles brætspil eller gåtur til den lokale Brugs for at vælge en kage, der efterfølgende nydes med borger i boligen.</p> <p>Borgerne er tilfredse med maden og måltiderne, som for de fleste indtages sammen med de andre borgere i det fælles opholdsrum. Køkkenet opleves imødekomende i forbindelse med ønsker og særkost, og maden beskrives varieret og serveres indbydende.</p> <p>Medarbejderne kan reflektere over deres roller og ansvar i forhold til måltider med fokus på borgernes individuelle behov.</p> <p>Tilsynet bemærker flere borgere samlet i den fælles opholdsstue til morgenkaffe og efterfølgende formiddagsbrød med medarbejdere. Tilsynet observerer desuden en borger, som flittigt ordner vasketøj, hvilket hun beskriver at sætte stor pris på.</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.</p> <p>Leder og medarbejdere vurderer, at de samlede faglige kompetencer er til stede i forhold til borgernes behov. Leder og faglig koordinator arbejder med den generelle kompetenceudvikling og medarbejdertrivsel, bl.a. faglige mødefora i det omfang, der giver mening, undervisning i praksisnære emner og sparring med centersygeplejerske samt inddragelse af relevante ressourcepersoner ved behov. Leder og faglig koordinator redegør for flere planlagte faglige tiltag, bl.a. en kommende temadag for alle omkring personcentreret omsorg med udgangspunkt i konkrete borgeres adfærd.</p> <p>Medarbejderne redegør for et velfungerende indbyrdes og tværfagligt sparringsmiljø, bl.a. fremhæves centersygeplejersken og faglig koordinator som en stor faglig ressource i det daglige. De oplever desuden gode muligheder for praksisnær kompetenceudvikling, fx på triage. Leder opleves særdeles lydhør i hverdagen og handlekraftig ved problemstillinger, og medarbejderne giver udtryk for, at der er ro på efter en periode med flere ledelses- og medarbejderskift.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgere er meget tilfredse med de fysiske rammer. En pårørende beskriver et hjemligt miljø og en varm atmosfære på ældrecentret.</p> <p>Leder redegør for en gennemgående renovering af ældrecentrets fysiske rammer. Den ene fløj er blevet malet, der er lagt nyt gulv og lyddæpende indsatser, og rammerne fremstår nu ifølge leder væsentligt mere hyggelige end førhen. Anden etape af ombygningen af ældrecentrets øvrige fløje er påbegyndt, hvor vinduer pt. skiftes. Medarbejderne bemærker, at det naturligt har givet lidt uro med håndværkere i huset, men at borgerne med interesse har fulgt med i processen.</p> <p>Leder medgiver, at der fortsat er et stykke vej til, at ældrecentret fremstår som ønsket, men at små detaljer, som fx friske blomster og ensartede krukker, frisker den gamle bygning op.</p> <p>Der observeres overalt en god stemning og rolig atmosfære på tilsynsdagen.</p>
<p>Årets tema: Kommunikation og adfærd</p> <p>Ingen score</p>	<p>Medarbejdernes kommunikation og adfærd opleves af samtlige borgere som respektfuld og imødekommende, og borgerne beskriver medarbejderne som høflige og hjælpsomme. En borger bemærker, at omgangstonen mellem borgere og medarbejdere og også medarbejdere indbyrdes, er ordentlig og med plads til humor og daglige grin.</p> <p>En pårørende beskriver stor lydhørhed fra medarbejderne og ledelsen.</p> <p>Medarbejderne redegør kvalificeret for, hvorledes samarbejdet med borgerne, nærvær og individuelle tilgange udøves i praksis.</p>

De tilkendegiver et godt internt sammenhold, og de udviser høj arbejdsglæde, som de bekræfter skyldes en god kultur, hvor de har tillid til at kunne sige til og fra. De oplever, at alle på ældrecentret har en ordentlig omgangstone og respektfuld adfærd over for borgerne, og kun i meget sjældne tilfælde er vikarer bedt om ikke at komme igen.

Leder beskriver en engageret, omsorgsfuld og en faglig stolt personalegruppe med et fælles fokus på at udføre kerneopgaven kompetent. Leder og faglig koordinator valgte efter sidste års TV omtale omkring forråelse på flere plejecentre at drøfte hverdagens praksis på ældrecentret med personalegruppen med det formål at skabe refleksion hos den enkelte medarbejder. Dette afstedkom relevante drøftelser, og leder og faglig koordinator tilslutter sig medarbejdernes vurdering af, at samtlige ansatte på ældrecentret tilgår borgerne respektfuldt og værdigt. Faglig koordinator pointerer samtidig, at netop de ugentlige triagemøder med både borgerdrøftelser og generel sparring øger medarbejdernes faglighed og muligheder for at tage hånd om eventuelle problemstillinger.

Tilsynet overhører i en borgers bolig en venlig og nærværende medarbejders dialog med borger, som bærer præg af et godt gensidigt kendskab til hinanden.

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"> • 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	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne • 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 borgerne • 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. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen</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.