



Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og pleje
Plejecenter Lindevej

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
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: Plejecenter Lindevej, Lindevej 2 - 4, 9990 Skagen
Leder: Maria Sandager Toft
Antal boliger: 21, heraf en aflastningsbolig
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 28. september 2021, kl. 09.00 -13.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Tre medarbejdere• Tre borgere• Tilsynet har endvidere foretaget observationer på fællesarealer i forbindelse med en aktivitet og et måltid.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at hun blev ansat i sin stilling i maj måned, og at hun havde et kort overlap med tidligere leder. Hele sommeren har været turbulent, og især ferietiden har budt på udfordringer i form af mangel på faglærte vikarer. Enkelte ufaglærte medarbejdere er ansat i længere vikariater, og en vakant stilling har været i opslag, hvor samtaler afholdes på dagen for tilsynet.</p> <p>Leder oplyser om stor fleksibilitet og hjælpsomhed til vagtdækning blandt medarbejderne, men leder oplever også en slidt personalegruppe, og hun har derfor sat fokus på arbejdsmiljø og medarbejdertrivsel og er bevidst om at være synlig og understøttende i sin ledelse. Oplevelsen af en hård omgangstone mellem medarbejderne, når arbejdspresset er højt, har endvidere givet anledning til, at leder har holdt oplæg om forråelse på et nyligt personalemøde.</p> <p>I løbet af efteråret afholder leder individuelle samtaler med samtlige medarbejdere for at danne sig et overblik over deres individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling efter en lang periode med nedlukning.</p> <p>Der arbejdes kontinuerligt med dokumentationen som udviklingsområde, og der er ved at blive planlagt undervisning for medarbejderne i omsorgssystemet Cura, som kommunen snart overgår til. Der udføres ledelsestilsyn månedligt, og leders vurdering er, at mange medarbejdere stadig har svært ved at dokumentere efter en ensartet systematik, og derfor fortsat har brug for sidemandsoplæring.</p> <p>Medarbejdergruppen er ifølge leder stabil med et lavt sygefravær.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning på sidste års tilsyn
Der er ifølge leder arbejdet med alle anbefalinger fra sidste års tilsyn, siden hun tiltrådte.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet bemærker, at flere anbefalinger vedrørende dokumentation stadig gør sig gældende.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at handleplaner udfoldes med beskrivelse af den faglige tilgang til borgerne.
2. Tilsynet anbefaler leder et skærpet fokus på at sikre, at fokusområder og handleplaner konsekvent opdateres, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler leder at afskaffe håndskreven dokumentation og fysiske kalendere og sikre, at personhenførbare oplysninger om borgerne skærmes for uvedkommende.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Frederikshavn Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Lindevej 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 Plejecenter Lindevej efter et organisatorisk turbulent år er ved at restituere sig. Plejecentrets engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne, og de har alle stor opmærksomhed på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges i tæt samarbejde med borgerne og på borgernes præmisser.

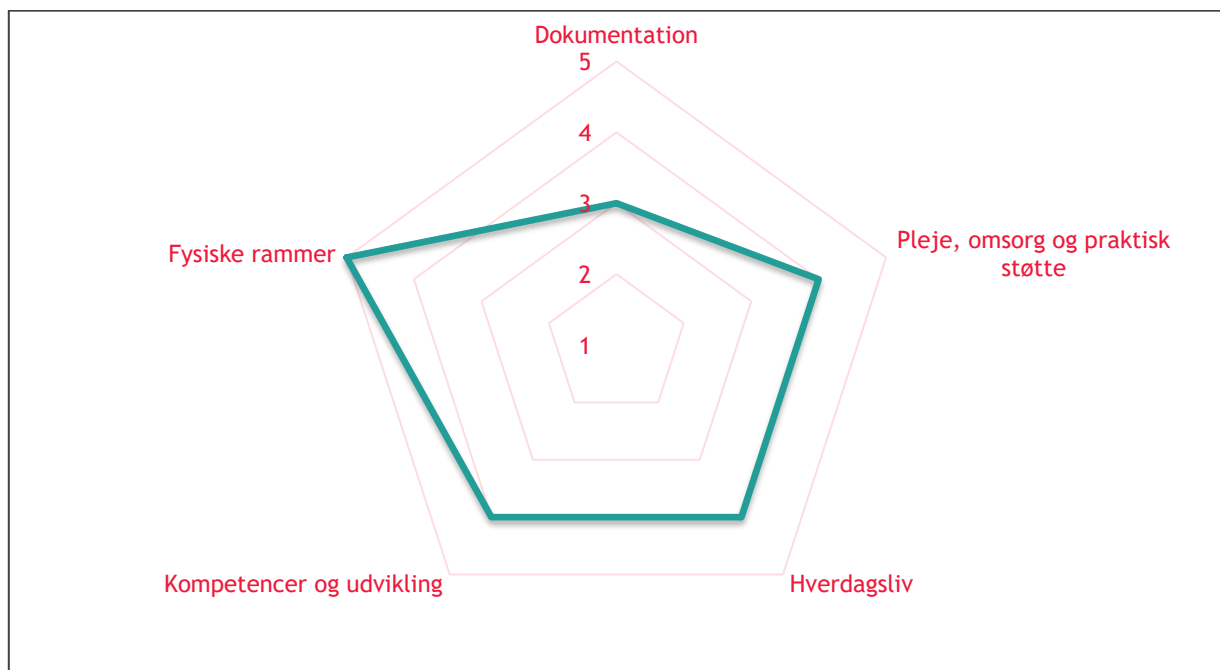
Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Frederikshavn Kommunes serviceniveau og de kvalitetsstandarder, der knytter sig til området. Kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet og med et velintegreret rehabiliterende sigte. Tilsynet vurderer samtidig, at det fortsat vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at udbedre manglerne i dokumentationen.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentret har stor opmærksomhed på den interne omgangstone og på at sikre, at alle borgere og pårørende mødes med en anerkendende tilgang og kommunikation.

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>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen ud fra et fælles ansvar for løbende opdatering. Leder, som er sygeplejerske, understøtter sammen med superbruger og social- og sundhedsassistenter dokumentationen af helhedsbeskrivelser, og alle medarbejdere opdaterer løbende handleplanerne mindst hver tredje måned.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og omsorg er generelt beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Handleplaner er i to tilfælde ajourført, men i et tilfælde savnes oplysninger om den faglige tilgang til borger. Fokusområder er - fraset i et tilfælde - løbende opdateret. Helhedsbeskrivelser er opdaterede fraset i et tilfælde.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der siden ny leder tiltrådte er taget skridt til at indføre en systematisk oplæring i dokumentation og samtidig aflæring af "uvaner" med fx at anvende standardfokusområder og adviser ukritisk til al information om borgerne.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et anerkendende og fagligt sprog.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der i alle tre afdelingskøkkener ligger fysiske kalendere frit tilgængelige med personhenførbare oplysninger om borgerne.</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>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med den daglige hjælp til personlig pleje. En borger fortæller om medarbejdernes søde og omsorgsfulde tilgang, men borger oplyser samtidig om hjælp til en forflytning, som blev udført så uprofessionelt, at borger måtte indtage stærk smertestillende medicin i to døgn derefter. Borger drøftede selv sin oplevelse med leder, og borger modtager derfor ikke mere forflytningshjælp fra den pågældende medarbejder, før denne er oplært.</p> <p>Kontinuitet i pleje og omsorg tilstræbes bl.a. med faste medarbejdere i hvert hus, overlap mellem vagtlagene og to ugentlige triage-møder, hvor også aftenvagter og leder så vidt muligt deltager. Fra i sommer er det fast praksis, at medarbejderne orienterer sig i "medarbejderoverblik", ved indmøde, så de har overblik over de borgere, som er triagerede gule eller røde. Der er stor tilfredshed med det tværfaglige samarbejde og de udekørende sygeplejerskers hjælp.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne redegør for den rehabiliterende tilgang, som understøtter der, hvor borgers kræfter ikke selv rækker til. Medarbejderne tilkendegiver en stor tryghed ved, at huset ikke er større, end at alle medarbejdere er bekendt med samtlige borgere. De er gode til at hjælpe hinanden i det daglige, og de sikrer mundtlig overlevering mellem vagterne, hvilket understøttes af en dagvagt, som møder fra 8-16.</p> <p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx i forhold til borgernes ernæring og fald- og tryksårsforebyggelse.</p> <p>Der observeres en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i borgernes boliger, på fællesarealer og ift. borgernes hjælpemidler.</p>

<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at de medinddrages i hverdagslivet på plejecentret, og at de har indflydelse på døgnrytme, måltider og aktiviteter. De er langt overvejende tilfredse med aktivitetsudbuddet, men en yngre, kognitivt velbevaret borger synes, at der sker meget lidt i huset, og især eftermiddage og aftener er meget stille. Aktiviteter er primært lagt i dagtimerne, og gudstjenester er genoptaget, ligesom stoleyog og gåture tilbydes af aktivitetsmedarbejderen, som kommer fast i huset, og som står for klippekortsydelser. Der arrangeres jævnligt udflugter med bus for borgerne, og på tilsynsdagen er der arrangeret fælles banko med sponsorgaver om formiddagen, som trækker mange borgere til.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med maden og måltiderne, som de fleste indtager i fælleskøkkenerne sammen med medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne er bevidste om deres roller og ansvar for dialog og hjemlig hygge i forbindelse med måltiderne. En kok kommer og tilbereder maden tre gange om ugen, og kokken er kreativ og meget opmærksom på at medinddrage borgernes ønsker til menu. Han har fx flere gange udbudt smørrebrødssedler til borgerne, så de selv kan afkrydse deres ønsker.</p> <p>Der observeres en god stemning og et aktivt miljø i det ene hus, hvor medarbejdere og borgere sidder længe over frokostbordet og bl.a. udveksler synspunkter om en populær TV- udsendelse, mens desserten nydes. I de to andre huse sidder enkelte borgere tilbage i køkkenet efter frokosten og småblunder.</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>Leder og medarbejdere vurderer, at plejecentret samlet set har relevante faglige kompetencer til stede i forhold til målgruppen, men leder erkender, at det ikke har været muligt at rekruttere sundhedsfagligt uddannede medarbejdere til nattevagten. Aktuelt er en uddannet pædagog ansat i fast nattevagt, hvorfor leder har sat en social- og sundhedsassistent ind sammen med denne med henblik på oplæring i konkrete borgeropgaver. De udekørende sygeplejersker tilkaldes desuden ved behov, og de kender huset og borgerne godt.</p> <p>Leder har planlagt MUS i efteråret, og hun har intentioner om at udarbejde kompetenceprofiler og skabe overblik over medarbejdergruppens individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling. Leder arbejder målrettet på at øge kvalitet i kerneydelsen og medarbejdertrivsel, prioriterer synlighed og italesætter udfordringer, når hun møder dem.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring og ledelsesmæssig støtte i dagligdagen. De trækker efter behov på ressourcepersoner fx inden for demens, og mange kender hinandens kompetencer godt igennem et årelangt kollegialt samarbejde og er ligeledes opsøgende i forhold til ny viden.</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>Borgerne oplever de fysiske rammer som hjemlige og hyggelige, og de er glade for deres lejlighed og den bynære beliggenhed.</p> <p>De fysiske rammer fremstår lyse og venlige, og indretningen understøtter borgernes trivsel og færden og imødekommer borgernes forskelligartede behov. Plejecentret er opdelt i tre enheder med fælleskøkkener og gangarealer med udsmykning og plads til små ophold og gangtræning. Der er kommet nye hæve-sænkeborde i køkkenerne, som løbende kan justeres til borgernes behov og til forskellige aktiviteter. Medarbejderne er opmærksomme på at medinddrage borgerne i idéer til indretning og vægudsmykning.</p>

	<p>De fysiske rammer udenfor benyttes ikke af så mange, men der er indkøbt nye havemøbler og plantet blomsterkummer, som kan nydes indefra. På græsset er der et hjemligt indslag i form af et tørrestativ opsat, som bruges flittigt af medarbejdere og beboere i rehabiliterende øjemed.</p>
<p>Årets tema: Kommunikation og adfærd</p> <p>Ingen score</p>	<p>Medarbejdernes omgangstone og adfærd er ifølge borgerne præget af venlighed, godt humør og hjælpsomhed, og de faste medarbejdere er kendt af alle.</p> <p>Både leder og medarbejdere oplyser om episoder, hvor medarbejdere under pres har anvendt en uhensigtsmæssig eller hård tone over for hinanden. Drøftelser heraf på personalemøde har medført en større opmærksomhed på at hjælpe hinanden på tværs, og alle tilstræber en åben og ærlig dialog, hvor det er legalt at sige fra, hvis man fx er kørt træt i en bestemt opgave. Brud på god omgangstone eller uprofessionel adfærd adresseres omgående til den pågældende og til leder.</p> <p>Kommunens trivselskonsulent og erhvervspsykolog er desuden involveret i forhold til iværksættelse af konkrete indsatser.</p> <p>Leder har for nyligt indført en kort morgensamling med mindfulness hver morgen, hvor der i fem minutter lyttes til stille musik og fokuseres på vejrtrækningen. Hun er desuden synlig i husene og understøtter medarbejderne, og hun minder dem bl.a. om vigtigheden af at holde en kort pause, også på travle dage.</p> <p>En påtænkt opkvalificering af plejecentrets introduktionsmateriale skal sikre, at alle nye medarbejdere indføres i stedets værdier, tilgange til borgerne og en anerkendende kommunikation.</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	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 beboere • 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 beboerne • 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 beboerne • 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 beboerne • Få af elementer 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 beboerne

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.