



# Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og pleje  
Plejecenter Lindevej

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
August 2020

# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Plejecenter Lindevej, Lindevej 2 - 4, 9990 Skagen
Leder: Merete B. Holm
Antal boliger: 21
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 4. august 2020, kl. 15.45 - 18.45
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• To social - og sundhedshjælpere og en ekstern social- og sundhedsassistentvikar</li><li>• Tre borgere</li><li>• En pårørende</li></ul> Tilsynet talte endvidere med flere borgere under aftensmåltidet.
Tilsynsførende: Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet afvikles i samarbejde med to fastansatte social- og sundhedshjælpere i aftenvagte. Leder afvikler ferie, hvorfor denne ikke er kontaktet. En medarbejder oplyser, at leder netop er fastansat efter at have været konstitueret et års tid. Medarbejderne er ikke bekendte med særlige udviklingsområder, men fremhæver borgernes trivsel som det vigtigste. En medarbejder modtager tilsynets umiddelbare tilbagemeldinger og fund, og tilsynet vil efterfølgende kontakte leder.

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning på sidste års tilsyn
Medarbejderne har ikke kendskab til sidste års anbefalinger.

## 1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har efter tilsynets afslutning kontaktet Forvaltningen med en mundtlig tilbagemelding.

## Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at leder udarbejder en konkret handleplan, der sikrer den nødvendige udvikling af en systematisk og forsvarlig dokumentationspraksis - herunder at afskaffe håndskreven dokumentation og indføre fuld anvendelse af elektronisk dokumentation.
2. Tilsynet anbefaler, at leder fremadrettet sikrer, at dokumentationen er fyldestgørende opdateret med sammenhæng mellem handleplan, fokusområder og helhedsbeskrivelser i omsorgssystemet.
3. Tilsynet anbefaler, at leder skaber systematik og forsvarlighed omkring de sundhedsfaglige indsatser, og at samtlige medarbejdere har den fornødne viden om gældende retningslinjer og deres ansvars- og opgavedeling i relation hertil.
4. Tilsynet anbefaler leder at skærpe fokus på, at vikarer sikres en grundig oplæring og introduktion til opgaverne og omsorgssystemet.
5. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere genoptager relevante faglige sparringsfora.
6. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at alle medarbejdere kender og anvender gældende procedurer og instrukser for medicinudlevering.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Frederikshavn Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Plejecenter Lindevej. 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 medarbejderne på plejecentret arbejder engageret på at skabe trykthed og trivsel for borgerne, og at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

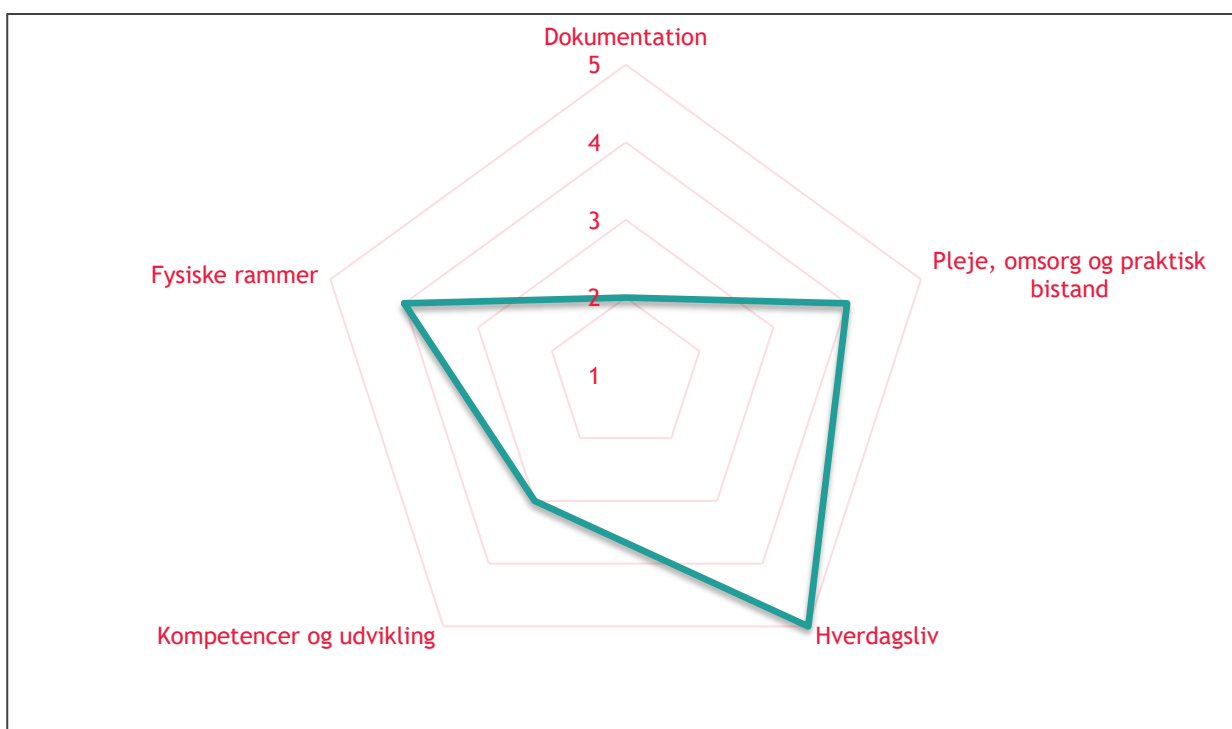
Tilsynet vurderer, at plejecentret ikke på alle områder lever op til Frederikshavn Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Personlig pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres til borgernes tilfredsstillelse af omsorgsfulde og nærværende medarbejdere. Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at dokumentationen er meget mangelfuld, og at det vil kræve en målrettet ledelsesmæssig og faglig indsats at sikre den nødvendige opkvalificering af dokumentationen samt implementere en forsvarlig praksis i forhold til de sundhedsfaglige indsatser.

### 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: 2</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at den daglige dokumentation overvejende foregår via avis til dagvagten, som herefter ajourfører dokumentationen og følger op fx ved observation af ændring i en borgers tilstand. Ved vagtskifte orienteres medarbejderne bl.a. via mundtlig overlevering og flere kalendersystemer og vikarer ved hjælp af "vikarmapper" med oplysninger om borgerne. Der har ifølge medarbejderne i en længere periode været brug for eksterne vikarer. Vikarer har ikke adgang til dokumentationen på computeren og er således afhængig af den mundtlige information, mapperne og påmindelser i kalendere.</p> <p>Yderligere findes en borgermappe i hver bolig med print af borgers handleplan og medicinskema, og afkrydsning af medicingivning foregår på et papirark i det aflåste skab.</p> <p>Dokumentationen i omsorgssystemet er delvist opdateret i forhold til borgernes helhedssituation. Handleplaner er i to tilfælde ajourført, og fokusområder er løbende opdateret. Helhedsbeskrivelser er fraset ét tilfælde opdateret.</p> <p>Tilsynet bemærker uoverensstemmelse mellem medicindokumentationen i omsorgssystemet og på de print, vikarer anvender, bl.a. ses forskel i insulindosis, hvilket kan have fatale konsekvenser. Desuden observeres det, at der gentagne gange er givet fuld dosis insulin til en borger med lave blodsukkerværdier. Dokumentation afspejler ikke, hvilket niveau borgers blodsukkerværdier bør ligge på, eller hvornår afvigelser kræver faglig handling.</p> <p>En social- og sundhedshjælper, som varetager blodsuktermåling hos borger i tilfælde af, at denne bliver "dårlig" - hvilket ikke er anført i borgers handleplan - er ikke bekendt med normalområdet for borgers blodsukkerværdier, men kontakter en social- og sundhedsassistent ved tvivlsspørgsmål.</p> <p>Yderligere bemærkes en påmindelse om en blodtryksmåling i en kalender, som medarbejderen erkender ikke er udført, idet det er glippet at videregive denne oplysning til vikaren, som er social - og sundhedsassistent.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk bistand</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker særdeles stor tilfredshed med hjælpen, de modtager, og som svarer til deres behov. De fremhæver, at medarbejderne altid er i nærheden og altid er hjælpsomme. En pårørende oplever sig ligeledes meget tryk ved den omsorg og pleje, der ydes.</p> <p>Kontinuitet i pleje og omsorg tilsigtes bl.a. med faste medarbejdere i hvert hus, overlap mellem vagtlagene og ugentligt triage, hvor aftenvagter deltager. Medarbejderne om aften oplever god støtte af de udekørende hjemmesygeplejersker og et internt godt sammenhold i de faste aftensteams. Opgaverne om aftenen er mange, bl.a. rengøring, medicindoseringer og bad, ligesom meget tid bruges på vikaroplæring, hvilket er opslidende og stressende i forhold til de mange huskelister.</p> <p>Pleje og omsorg leveres med en god og kærlig standard af de faste medarbejdere med stort kendskab til hver enkelte borgers behov og ønsker. Medarbejderne redegør for den rehabiliterende tilgang, som understøtter der, hvor borgers kræfter ikke selv rækker.</p> <p>Tilsynet observerer en hygiejnemæssig forsvarlig standard.</p>

<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv og er meget tilfredse med de udbudte aktiviteter.</p> <p>Aktiviteter foregår primært om dagen. Eftermiddagen og aftener svinger - til tider samles borgerne omkring kaffen, TV'et eller fællessang. Medarbejderne fortæller, at de fleste borgere foretrækker egen bolig efter kl. 20.00, hvor hovedparten får hjælp til at komme i seng.</p> <p>Maden og måltiderne betegnes af borgerne som meget tilfredsstillende. En borger bekendtgør bl.a. sin meget store tilfredshed med de daglige sildemadder. Medarbejderne lægger vægt på at skabe hyggelige måltider, hvilket positivt opleves af tilsynet i huse med kendte medarbejdere. Aftensmåltidet varierer afhængig af borgernes ønsker og består oftest af smørrebrød og en lun ret.</p> <p>Medarbejdernes kommunikation og adfærd opleves imødekommende og anerkendende. Tilsynet observerer ligeledes, at medarbejdernes indgående kendskab til borgernes jargon og væremåde afspejles i samspillet mellem de faste medarbejdere og borgerne.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne oplever generelt gode muligheder for faglig udvikling og sparringsmuligheder med bl.a. hjemmesygeplejersken. En medarbejder ser meget frem til den kommende opkvalificering af social- og sundhedshjælperne.</p> <p>Aktuelt deler leder sin tid med et andet plejecenter, og medarbejder glæder sig til, at leder er fast til stede på centret fra september. Ligeledes savner medarbejder faste mødefora med mulighed for at drøfte borgerrelateret tilgange, generel sparring og arbejdsopgaver og arbejds gange, der kan medvirke til at styrke det fælles sammenhold og øge fagligheden.</p> <p>Tilsynet observerer en medarbejder, som udleverer dosispakket medicin til en borger uden at orientere sig på medicinskema forinden. Efterfølgende udviser medarbejder ligeledes ikke den fornødne forståelse for korrekt medicin håndtering. Medicinskemaet er endvidere forældet.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er tilfredse med deres boliger, og flere nyder at følge med i byens trafik. Enkelte borgere benytter sig ligeledes af byens muligheder.</p> <p>De fysiske rammer imødekommer generelt borgernes behov for at kunne færdes frit indendørs og udendørs. Ifølge borgere og medarbejdere anvendes de udendørs terrasser sjældent, hvilket de ligeledes bærer præg af med manglende vedligeholdelse og få havemøbler.</p>
<p>Årets tema: Tværfaglig triage Ingen score</p>	<p>Medarbejder redegør for, at en social- og sundhedsassistent en gang ugentligt gennemgår de borgere for aftenvagten, som er triageret med særlige fokusområder, hvilket ifølge medarbejderen giver et godt overblik og faglig indsigt. De øvrige dage er det ikke muligt at skabe sig sådanne overblik, da det udelukkende er assistenterne om dagen, som har adgang til det elektroniske system, hvor triageringen foreligger.</p> <p>Medarbejderne orienterer sig derfor via advis eller spørger ved vagtskifte om særlige opmærksomhedspunkter.</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)