



Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og Pleje
Plejecenter Lindevej

Uanmeldt kommunalt tilsyn
August 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 den 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
Konstitueret leder: Alice Pedersen
Antal boliger: 21, heraf en midlertidig aflastningsplads
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Søndag den 21. august 2022, kl. 12.00 - 16.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Konstitueret leder• Fire borgere• Tre medarbejdere Tilsynsførende talte desuden med borgere og medarbejdere undervejs i tilsynet. Tilsynet blev afrundet sammen med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynets foreløbige vurderinger og anbefalinger.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet foretages på en søndag, og det indledes i samarbejde med en social- og sundhedsassistent, og plejecentrets konstituerede leder støder efterfølgende til. Leder, som blev konstitueret i sin stilling pr. 1. juli i år, er blevet rigtigt godt taget imod af medarbejderne, og leder fortæller desuden, at stedets nye centersygeplejerske, som startede 1. august, ligeledes er faldet meget hurtigt til. Leder beskriver plejecentret som et trygt og lokalt forankret leve/bo-miljø med en engageret og kompetent medarbejdergruppe, hvor en del nye medarbejdere er startet i det seneste år - og andre har høj anciennitet.</p> <p>Forårets implementering af Cura har fyldt meget, og dette udgør ifølge leder sammen med sikker drift de dominerende udviklingsområder på plejecentret. Alle medarbejdere har modtaget en 1 dags undervisning i journalsystemet, og der arbejdes kontinuert med dokumentationen med centersygeplejersken i front som superbruger og vejleder for medarbejderne. Leder vurderer, at det vil tage tid at nå i mål, så alle medarbejdere er gearet til at navigere i Cura. Leder fortæller om nogle travle sommermåneder, som dog, takket være en god forberedelse og planlægning og stor fleksibilitet og hjælpsomhed til vagtdækning blandt medarbejderne, er gået over al forventning. Den gode samarbejdsånd har til gengæld betydet, at medarbejderne alle har fået deres ønskede sommerferie. For at undgå at anvende vikarer fra Care-Link i sommerferien er en lille gruppe faste, dygtige afløsere, såvel faglærte som ufaglærte, ansat i korte vikariater efter grundig oplæring. Leder arbejder målrettet på at sikre kvalitet i kerneydelsen og med bevare og udvikle medarbejdertrivsel, og leder prioriterer synlighed og nærvær, bl.a. ved at være til stede i overlappet mellem vagterne, så hun jævnligt møder samtlige medarbejdere.</p> <p>Leder oplyser desuden om et særligt fokus på at forbygge utilsigtede hændelser vedrørende medicin, som understøttes af undervisning i medicin håndtering, audit sammen med centersygeplejersken og egenkontrol. Endelig oplyser leder om sine intentioner om at forbedre de fysiske rammer for borgerne, såvel ude som inde - et arbejde som allerede er startet på udearealerne.</p> <p>Sygefraværet ligger ifølge leder lavt, og aktuelt er en stilling som aftenvagt i opslag, som leder allerede har modtaget fem ansøgninger til.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning på sidste års tilsyn

Leder har sat sig ind i sidste års tilsynsrapport, og hun oplyser, at anbefalinger vedrørende afskaffelse af håndskreven dokumentation og fysiske kalendere er fulgt og effektueret.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent udfolder besøgsplaner med beskrivelse af hjælpen til bad.
2. Tilsynet anbefaler, at feltet generelle oplysninger opdateres for samtlige borgere med fyldestgørende beskrivelser af borgernes vaner, mestring, motivation og ressourcer.
3. Tilsynet anbefaler, at centersygeplejersken sammen med medarbejderne vurderer og opdaterer helbreds- og funktionsevnetilstande, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
4. Tilsynet anbefaler leder og centersygeplejerske en fortsat og skærpet opmærksomhed på at understøtte medarbejdernes koordinering og organisering af kerneopgaven på dage med begrænset fremmøde.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Frederikshavn Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt 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 og overordnede vurdering, at Lindevej Plejecenter efter nogle turbulente år med flere lederskift er ved at restituere sig som et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som arbejder målrettet for at skabe rammer for et meningsfyldt hverdagsliv for borgerne på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en god borgeroplevelse og faglig kvalitet, hvor det vedligeholdende og rehabiliterende sigte er integreret i dagligdagen og i samarbejdet med borgerne.

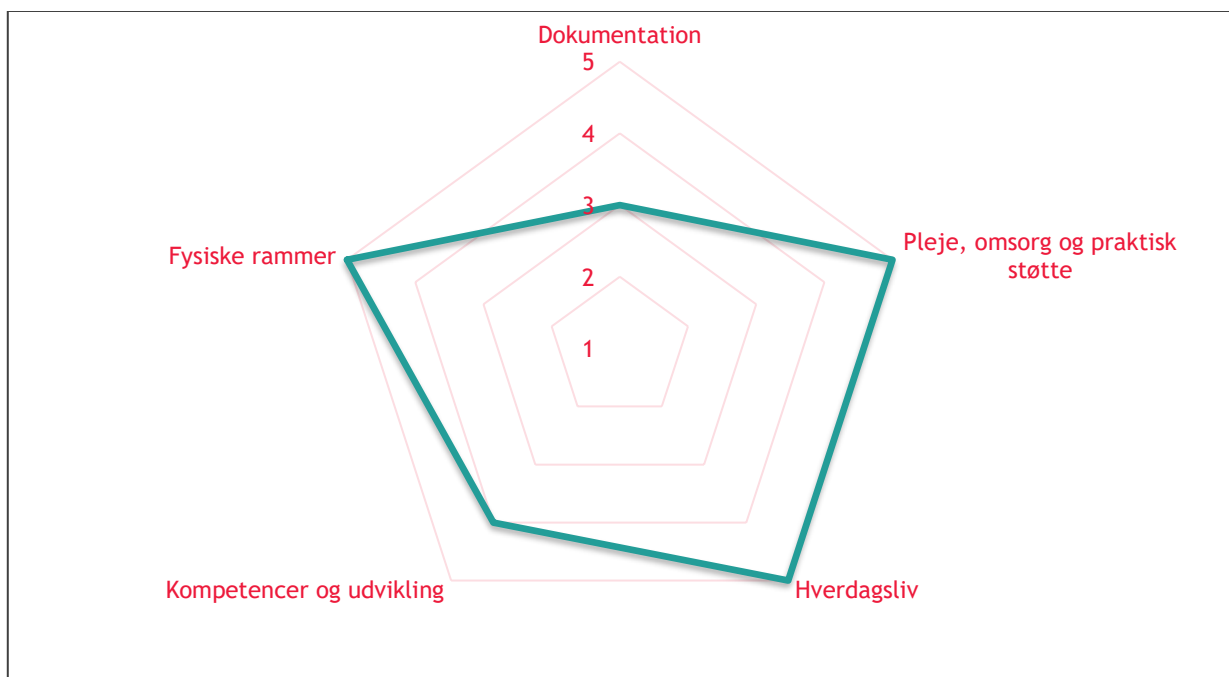
Det er desuden tilsynets vurdering, at plejecentret har fokus på en åben og respektfuld dialog med borgere og pårørende om ønsker til den sidste tid.

Tilsynet har givet flere anbefalinger på dokumentationsområdet, og tilsynet vurderer, at det fortsat vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at sikre den fortsatte implementering af Cura, og udbedre manglerne i dokumentationen.

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>Tilsynet har gennemgået dokumentationen i Cura hos tre borgere sammen med en social- og sundhedsassistent, som oplyser, at alle arbejder målrettet med oplæring i dokumentationen i Cura ud fra en klar rolle- og ansvarsfordeling og med daglig sparring. Ikke alle medarbejdere har, ifølge en medarbejder, lige let ved at finde rundt i alt det nye i Cura, men medarbejderen fremviser en manual i lommeformat, som er en god hjælp til at strukturere og ensarte journalføringen i Cura. Der er ligeledes hjælp at hente fra Team Udvikling, som kan tilbyde supplerende undervisning, bl.a. til superbrugerne i Cura - som fra 2022 kaldes "mødeleder+".</p> <p>Dokumentationen er generelt opdateret med handlevejledende beskrivelser af borgernes behov for pleje og støtte med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Det bemærkes dog, at der for to borgere mangler handlevejledende beskrivelse af hjælpen til bad. Tilsynet får oplyst, at plejecentret er begyndt også at dokumentere den pædagogiske tilgang i besøgsplaner, men at de endnu ikke er i mål i forhold til at sikre beskrivelser heraf for alle. Journalerne indeholder dokumentation af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i forhold til hudpleje, væskeindtag, forebyggelse af unødigt uro, faldtendens og mundhygiejne. Generelle oplysninger er delvist udfyldt for to borgere, men der savnes opdatering, og det mangler helt hos en borger. Der ses velbeskrevne eksempler på livshistorie.</p> <p>Opdatering af helbreds- og funktionstilstande med dertil relaterede handleanvisninger er ifølge medarbejderen en igangværende proces i forbindelse med overførelsen af data fra det gamle til det nye omsorgssystem. Tilsynet ser et eksempel på en opdateret og gennearbejdet dokumentation med sammenhæng mellem tilstande, faglige indsatser og besøgsplan.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at de modtager hjælp, svarede til deres behov. Ligeledes beskriver de, at deres ønsker og vaner imødekommes.</p> <p>To borgere med kognitiv funktionsnedsættelse har vanskeligt ved at svare detaljeret på den tilsynsførendes spørgsmål, men borgerne fremstår med god trivsel, og de er smilende med et roligt og afslappet kropssprog. Borgerne siger gentagne gange, at de er særdeles tilfredse, og at de har en dejlig tilværelse på stedet. En anden borger beskriver, at borgeren er meget tryk ved hjælpen, hvilket begrundes med, at der altid er mulighed for at få hjælp, at borgeren bliver godt behandlet, og at medarbejderne er fagligt dygtige og følger op på forandringer, selv om de nogle dage har travlt.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for den fælles afvikling af fast triagering to gange ugentligt, såvel i dag- som i aftenvag, hvor centersygeplejersken er mødeleder, og hvor faglige indsatser drøftes og følges op. De tre teams arbejder i hvert sit hus i en tre måneders periode, hvorefter de rokerer til et andet hus. Det er en praksis, som har fungeret tilfredsstillende i det seneste år, og som betyder, at alle medarbejdere og borgere kommer til at kende hinanden godt, hvilket ifølge medarbejderne giver en stor trykthed for alle.</p>

	<p>Medarbejderne beskriver, at planlægning af plejen sker ud fra prioritering af kontaktperson og kompleksitet. Dertil beskriver de opmærksomhed på at skabe kontinuitet hos borgerne via teaminddeling i de tre huse, og på at ufaglærte medarbejdere ikke varetager opgaver hos borgere med komplekse plejebenhov eller rød triagering. Den daglige planlægning foretages dagen forinden og tilpasses om morgenen. En medarbejder fortæller, at der i planlægningen hos borgere med demens tages hensyn til kemi og relation. Medarbejderne fortæller, at der anvendes motivation og guidning i tilgangen til borgerne.</p> <p>En medarbejder redegør for handlinger ved forandringer i en borgers tilstand med faglige observationer, og social- og sundhedsassistenter iværksætter relevante handlinger, som fx urinstix, målinger eller kontakt til lægen. På plejecentret er der tilknyttet en huslæge, som kommer fast.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at kerneydelsen leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, hvilket også afspejler sig i observationer på tilsynsdagen, hvor indsatsen hos borgerne tilpasses borgernes funktionsniveau og ressourcer.</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: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er alle meget tilfredse med deres hverdag på plejecentret, hvor de oplever, at der tilbydes forskellige aktiviteter. En borger beskriver stedet som hjemligt og hyggeligt, og en anden tilkendegiver, at hun har det bedre på plejecentret, end hun havde det, da hun boede i egen bolig.</p> <p>Borgerne beskriver omgangstonen som god, og de oplyser, at kommunikationen fra medarbejderne er præget af respekt og interesse. En borger fortæller, at alle på plejecentret taler pænt til hinanden, og at medarbejderne alle er søde og venlige. Borgerne oplever ligeledes, at der udvises respekt for deres privatliv og personlige grænser, blandt andet ved at medarbejderne altid banker på døren, inden de går ind i boligen.</p> <p>Borgerne oplever, at de medinddrages i hverdagslivet på plejecentret, og at de har mulighed for et individuelt tilrettelagt hverdagsliv med forskellige aktiviteter, hvor de indgår i samvær med de andre borgere og medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med borgere og pårørende, fx at kommunikationen foregår i øjenhøjde og i et roligt toneleje. Især i relation til de kognitivt skadede borgere udviser medarbejderne opmærksomhed på deres eget kropssprog, og medarbejderne mærker efter og tilpasser jargonen til den enkelte borger.</p> <p>I forhold til aktiviteter beskriver leder og medarbejdere, at en medarbejder i flexjob kommer 15 timer om ugen, og denne medarbejder står for klippekortsydelser og aktiviteter, såsom gåture, stolegymnastik, havesysler, onsdagscafé, banko og årstidsbestemte aktiviteter og busture. En besøgshund kommer desuden til stor glæde for mange borgere, og sidst på sommeren er en pølsevogn bestilt hjem. Medarbejderne kommer desuden med eksempler på, hvordan de medinddrager borgerne i hverdagslivets små praktiske gøremål, fx at lægge tøj sammen og at vande blomster.</p> <p>De tre borgere, som tilsynsførende taler med, udtrykker meget stor tilfredshed med madens og måltidernes kvalitet, og de beskriver maden som velsmagende, og med et godt og varieret udvalg. En kok kommer fire hverdage om ugen og tilbereder maden fra bunden, og kokken er ifølge medarbejderne kreativ og meget opmærksom på at medinddrage borgernes ønsker til menu. Fx har kokken med succes lavet smørrebrødssedler til borgerne, så de selv kan afkrydse deres ønsker.</p>

	<p>Medarbejderne kan redegøre for principperne for at skabe gode måltider, fx ved at sikre den nødvendige ro under måltidet og ved at tage ansvar for at skabe en hyggelig stemning. Herudover præsenteres maden, og serveringen er indbydende og taler til sanserne. Medarbejderne sidder med ved bordene, og de er opmærksomme på borgernes individuelle behov for hjælp og støtte samt på borgernes appetit.</p> <p>Tilsynet observerer en god stemning og en hyggelig dialog i et aktivt miljø på fællesarealerne i de tre huse i forbindelse med afvikling af frokostmåltidet og eftermiddagskaffen.</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 målgrupperne, og med ansættelse af den nye centersygeplejerske er der gode muligheder for faglig og daglig sparring, bl.a. ved triage. De udekørende sygeplejersker tilkaldes desuden ved behov, og de kender huset og borgerne godt. En medarbejder er både uddannet pædagog og faglært assistent, og medarbejderen fungerer derfor samtidig som vejleder for elever fra SOSU-området og fra pædagoguddannelsen.</p> <p>Medarbejderne fortæller om et velfungerende samarbejde med fx Team Demens og lægehuset, og de føler sig trygge ved, at de kender hinandens kompetencer på tværs af husene. Medarbejderne vedligeholder desuden deres viden ved at orientere sig i VAR-instrukserne og gennem Yammer, som er en fælles portal. Leder har intentioner om regelmæssigt at tilbyde medarbejderne undervisning af centersygeplejersken i relevante faglige temaer.</p> <p>Såvel leder som medarbejdere erkender, at bemanningen ind imellem - fx ved flere sygemeldinger - kan være meget sårbar, hvilket fx var tilfældet i en enkelt uge i juli under ferieafviklingen, hvor det ikke var muligt at bestille vikarhjælp. I de tilfælde må opgaverne prioriteres med hjælp fra leder. I den forbindelse omtaler leder en igangværende forvaltningsindsats for at skabe en bedre organisering og koordinering af hjælpen på tværs af plejecentre, udekørende hjemmeplejegrupper og hjemmesygeplejersker, idet hele området er præget af knappe ressourcer og perioder med rekrutteringsudfordringer. Leder har planer om at afholde MUS i efteråret, og leder vil i den forbindelse, ud fra de udarbejdede kompetenceprofiler, skabe sig et overblik over medarbejdergruppens individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling.</p> <p>Medarbejderne oplever at have gode muligheder for praksisnær læring, og de omtaler deres nye leder som meget lydhør, tryghedsskabende og involverende.</p> <p>I scoren for temaet er det tillagt betydning, at bemanningen til tider er udfordret og sårbar, og dermed påvirker kvaliteten af kerneydelsen.</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 udtrykker stor tilfredshed med de fysiske rammer og indretningen, og de værdsætter deres lyse boliger og plejecentrets bynære beliggenhed. Opdelingen i de tre huse gør, at det er nemmere at skabe en følelse af hjemlighed og hygge og at imødekomme de kognitivt svækkede borgers behov for begrænsede stimuli og genkendelige rammer. Der er opsat hæve-sænkeborde i køkkenerne sidste år, som løbende kan justeres til borgernes behov og til forskellige aktiviteter, og medarbejderne er opmærksomme på at medinddrage borgernes idéer til forandringer og udsmykning.</p> <p>Puljemidler har gjort det muligt at købe nye havekrukker, blomster og havemøbler, som pynter ved indgangene til husene, og leder har desuden planer om at få etableret en køn beplantning af den del af haven, der vender ud mod vejen for at mindske bygningens institutionspræg.</p>

	Rammerne udnyttes efter hensigten, og ifølge medarbejderne nyder flere borgere selv at kunne gå eller køre små ture og købe ind i de nærliggende forretninger, ligesom flere nyder deres eftermiddagskaffe udenfor.
Årets tema: Den sidste tid Ingen score	<p>Leder oplyser, at drøftelser af plejecentrets procedurer og praksis vedrørende borgernes sidste tid er indledt, og leder finder dette fokusområde yderst relevant. Ved en ny borgers indflytning vægtes dialogen med borger og pårørende om forventninger til den nye hverdag og evt. ønsker til den sidste tid. Det er leders ønske, at den sidste tid bliver et naturligt element i samtalen, som berøres med respekt for borger og pårørendes parathed til at tale om emnet. Hvis der ikke er konkrete overvejelser, er medarbejderne opsøgende, når behovet vurderes at være relevant. Ønsker dokumenteres i borgerens journal, hvilket gerne skulle afspejles i Cura. Borgerens læge er involveret i drøftelser og ønsker om et evt. behandlingstestamente og genoplivning. Medarbejderne oplever et godt samarbejde og dialog mellem plejehjemslægen og borgere/pårørende om emnet generelt.</p> <p>Når en borgers sidste tid nærmer sig, inddrages de pårørende i ønsket omfang. Medarbejderne har stor opmærksomhed på, at de pårørende skal opleve tryghed, og de tilbydes fuld forplejning med mulighed for overnatning. Vågekoner, det palliative team og en præst inddrages ved behov.</p> <p>Tilsynet bemærker, at borgernes ønsker til den sidste tid ikke konsekvent er dokumenteret.</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 beboere • 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 beboerne • 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 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 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 beboerne• 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 kontakt 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.