



Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og Pleje
Østervrå Ældrecenter

Uanmeldt kommunalt tilsyn
December 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: Østervå Ældrecenter, Vrængmosevej 2a, 9750 Østervå
Leder: Helle Yding Kooij
Antal boliger: 31 og en aflastningsplads.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 7. december 2022, kl. 08.45 - 13.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Tre borgere• Tre medarbejdere• En pårørende Tilsynsførende talte desuden med borgere og medarbejdere undervejs, og tilsynet blev afrundet sammen med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynets foreløbige vurderinger og anbefalinger.
Tilsynsførende: Manager Anna Røjbæk Lundbak, sygeplejerske.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder, som tiltrådte juni måned i år efter en konstitueringsperiode siden december sidste år. Leder har ligeledes ledelsen af Østervå hjemmepleje, som er beliggende i samme bygning.</p> <p>Leder understøttes i dagligdagen af husets centersygeplejerske, som har sin faste gang på ældrecenteret, samt teamkoordinator, som er Cura superbruger. Teamkoordinator har stort fokus på implementering af Cura, som er opstartet i marts i år. Leder oplyser, at medarbejderne arbejder godt med implementeringen af omsorgssystemet, men leder tilkendegiver samtidigt, at de endnu ikke er helt i mål med dokumentationsopgaven.</p> <p>Leder oplever en medarbejdergruppe, der generelt trives. Dog har medarbejderne, ifølge leder, haft et "hårdt" år, grundet travlhed og dækning af vagter både på ældrecenteret og i hjemmeplejen, hvor medarbejderne dækker ind for hinanden. Leder har for nyligt implementeret et internt rotationsprogram, hvor medarbejderne skifter etage hver sjette uge med det formål at højne fagligheden samt den sociale kapital, og leder håber, at indsatsen vil styrke de interne samarbejdsrelationer.</p> <p>Det samlede sygefravær beskrives af leder som aktuelt højere end vanligt, grundet et højt kortidsfravær, og der er ingen langtidssygemeldte medarbejdere. Leder oplyser at følge kommunens procedure for sygefravær, og leder afholder løbende samtaler med sygemeldte medarbejdere. Leder oplyser, at ingen stillinger er i vakance.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning på sidste års tilsyn
Leder, medarbejdere og centersygeplejerske redegør for, at der fortsat arbejdes systematisk med at opkvalificere dokumentationen i henhold til sidste års anbefaling.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler leder at følge op på medarbejdernes udsagn om manglende internetdækning.
2. Tilsynet anbefaler, at leder i samarbejde med centersygeplejersken sikrer, at faglige indsatser leveres samt dokumenteres og understøttes med fyldestgørende handlingsanvisninger.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen et skærpet fokus på, at sikre arbejdsgange der understøtter kontinuitet i kerneydelsen på dage med fravær i personalegruppen.
4. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejder at drøfte, hvordan den rehabiliterende indsats konsekvent leveres.
5. Tilsynet anbefaler teamkoordinator og centersygeplejerske at introducere samtlige medarbejdere til kliniske retningslinjer på VAR-portalen.
6. Tilsynet anbefaler leder at afdække medarbejdernes samlede og individuelle behov for kompetenceudvikling.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Frederikshavn Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Østervå 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 samlede vurdering, at Østervå Ældrecenter, som aktuelt er påvirket af et højt sygefravær, trods alt er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse arbejder på at skabe trivsel for borgerne. Såvel ledelse som medarbejdere har fokus på borgernes indflydelse og selvbestemmelse og på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevet og tilfredsstillende faglig kvalitet, som dog aktuelt er præget af manglende kontinuitet, grundet medarbejderes opgaveløsning i henholdsvis hjemmeplejen og på ældrecentret, hvilket indimellem påvirker den rehabiliterende indsats.

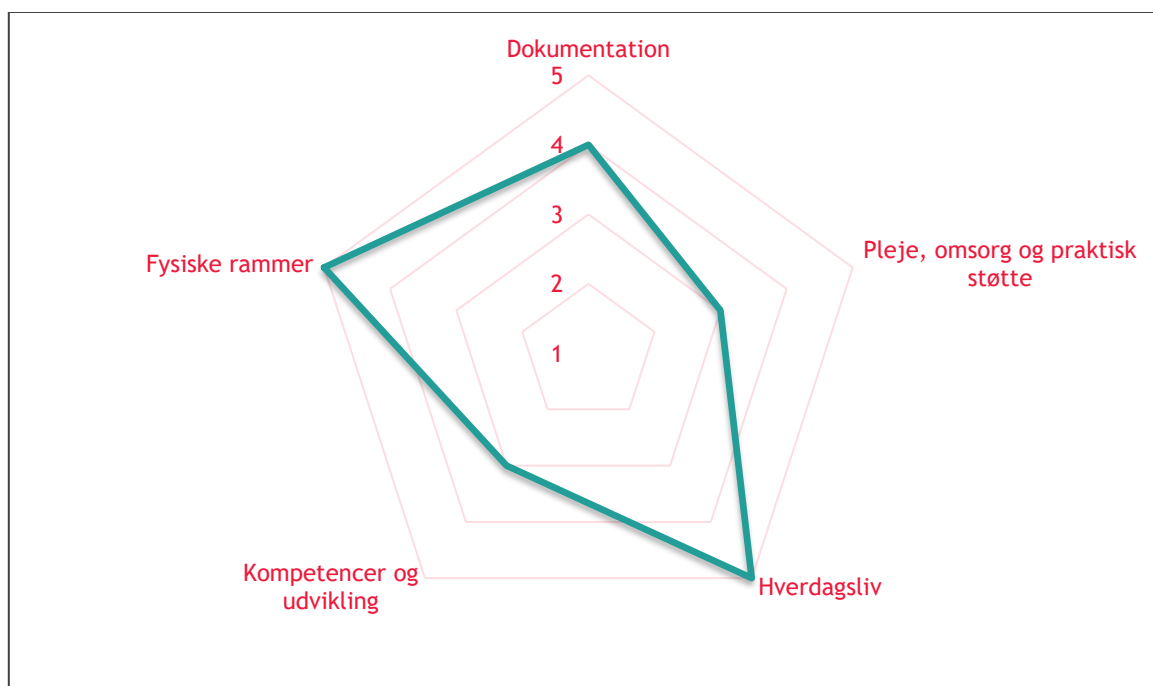
Tilsynet vurderer, at medarbejdere og ledelse har et kompetent fagligt blik for at samarbejde med borgerne om deres ønsker til den sidste tid.

Tilsynet har givet anledning til i alt seks anbefalinger vedrørende dokumentationen, pleje, omsorg og praktisk støtte samt vedrørende kompetencer og udvikling. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kræve en målrettet og vedvarende ledelsesmæssig indsats at ubedre.

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: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen i Cura er for tre borgere gennemgået med teamkoordinator og centersygeplejerske.</p> <p>Der er en klar rolle- og ansvarsfordeling i forbindelse med opdateringer af dokumentationen, som primært varetages af centersygeplejerske, social- og sundhedsassistenter samt kontaktpersoner. Teamkoordinator oplyser bl.a., at funktionsevnetilstande indtil indførelsen af Cura har været Visitationens ansvar, hvilket nu er overgået til ældrecentret. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne oplever dog, at de indimellem udfordres af deres eget manglende overblik over omsorgssystemet anvendelse, fx ift. korrekt dokumentering af observationer, ligesom ustabil netadgang medfører, at de ikke altid kan tilgå borgerjournaler inde i borgernes lejligheder. Dette er videregivet til leder.</p> <p>Dokumentationen fremstår fyldestgørende og opdateret.</p> <p>Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende i besøgsplaner med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer.</p> <p>Generelle oplysninger og funktionsevnetilstande er i alle tre tilfælde opdaterede. Helbredstilstande og helbredsoplysninger er ajourførte, og faglige indsatser ses løbende evaluerede og dokumenterede, fraset i et tilfælde, hvor der mangler opfølgning på en borgers vægtkontrol, ligesom grænseværdier i de tilknyttede handlingsanvisninger ikke tydeligt fremgår.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et anerkendende og fagligt sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager støtte og pleje, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med medarbejdernes anerkendende tilgang. Borgerne oplyser at være meget trygge ved den samlede hjælp. En pårørende tilkendegiver ligeledes stor tryghed ved måden, dennes familiemedlem ydes hjælp fra medarbejderne.</p> <p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. gennem kontaktpersonsordning, ugentlige triagemøder, hvor centersygeplejerske og medarbejderne deltager, samt et kontinuerligt fokus på opdatering af dokumentationen. Medarbejderne oplyser om en god struktur på morgenmødet med kort overlap til nattevagten, hvor teamkoordinator forud har fordelt borgerne ud fra relationer og kompetencer. Medarbejderne tilkendegiver dog, at kontinuiteten ofte udfordres af, at de ved fravær ligeledes skal dække vagter i hjemmeplejen. Ifølge medarbejderne påvirker dette bemandingen på ældrecentret, og de oplever indimellem at være underbemandede. Dette er adresseret til leder.</p> <p>Medarbejderne beskriver samtidigt et stort kendskab til borgerne og deres individuelle plejebestyr, ligesom de redegør for anvendelsen af individuelt, tilpassede pædagogiske tilgange. Medarbejderne fortæller, hvordan de arbejder rehabiliterende, fx i forbindelse med ADL. Medarbejderne reflekterer dog over, at de på dage med travlhed ikke altid har den nødvendige tid til at understøtte borgernes ressourcer, hvorfor de fx anvender borgernes kørestole i stedet for at gangtræne med dem.</p>

	<p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx i form af faglige indsatser for at forebygge UVI samt trykaflastning, fx ved en borger, som er sen-geliggende. Medarbejderne og ergoterapeuten samarbejder desuden tæt ift. at sikre rette hjælpemidler til borgerne.</p> <p>Der observeres en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgernes boliger, på fællesarealer og ift. 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 oplever, at de medinddrages i hverdagslivet, bl.a. i forbindelse med aktiviteter og ønsker til døgnrytme. En borger fremhæver glæden ved at passe blomsterne i haven, når vejret tillader det, mens en anden borger nyder de planlagte gymnastikseancer og busture ud af huset. Borgerne er meget tilfredse med udbuddet af aktivitet i huset, og de deltager i disse efter ønske.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at klippekortsydelse primært leveres af elever, som fx bager med borgerne eller åbner fredagsbaren. Derudover oplyser leder om aktive frivillige, som bl.a. arrangerer sæsonbestemte arrangementer, såsom julefrokoster og sommerfester, hvor også de pårørende inviteres med.</p> <p>Maden og måltiderne beskrives af borgerne som yderst varierede og velsmagende, og borgerne oplever, at de kan komme med ønsker til menu, som drøftes med køkkenet.</p> <p>Køkkenmedarbejdere tilbereder og anretter de fleste måltider, og det varme måltid serveres til frokost på begge etager. Medarbejderne redegør kompetent for deres faglige overvejelser i forbindelse med måltiderne, hvor der er opmærksomhed på medarbejderdeltagelse, understøttelse af borgernes behov og observation af ernæringsmæssige problemstillinger, ligesom medarbejderne skaber ro eller en social stemning - alt efter borgernes dagsform.</p> <p>Der er en god stemning og atmosfære samt et aktivt miljø på fællesarealer, hvor borgerne sidder sammen og nyder selskabet, imens medarbejderne er omkring dem.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Leder oplyser, at medarbejderne har de relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring med bl.a. centersygeplejersken, som også varetager oplæring og uddelegering af sundhedsfaglige opgaver, samt teamkoordinator, som underviser i Cura læringspakker. Nye medarbejdere tilbydes et ti dages intro-program, hvor de introduceres grundigt til de borgerrelaterede opgaver indtil gensidig tillid til opgaverne er opnået. Leder oplyser, at, ud over faglærte medarbejdere, indgår ufaglærte medarbejdere også som en del af vagtplanen.</p> <p>Medarbejderne oplever sig fagligt godt klædt på til opgaverne, og de beskriver gode rammer for løbende og tværfaglig sparring, ligesom de selv opsøger ny viden hos hinanden og sygeplejersken ved behov. Medarbejderne oplyser desuden, at diverse mødefora, triage samt ad hoc møder med fx distriktssygeplejerske, fysioterapeuter og ergoterapeuter sikrer vidensdeling og understøtter deres faglige udvikling.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at social og sundhedsassistenter er introducerede til VAR-portalen. Social- og sundhedshjælpere er dog ikke introducerede til de kliniske retningslinjer, og de tilkendegiver et ønske herom, hvilket er videregivet til leder. Medarbejderne oplyser, at de ikke har været til MUS i en længere periode, ligesom undervisning og kurser har været begrænsede i perioden med implementering af Cura.</p>

	<p>Leder fortæller, at hun er opmærksom på at forebygge omsorgstræthed ved tæt ledelsesmæssig opbakning med fokus på at løse opgaverne sammen, fx ved det nyoprettede rotationsprogram. Trivslen beskrives af medarbejderne som overvejende god, men de tilkendegiver dog et massivt arbejdspress, primært i relation til det høje sygefravær, som påvirker deres trivsel og arbejdsmiljø.</p> <p>Til grund for vurderingen lægges det desuden betydning, at sygefraværet aktuelt er højt.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne finder de fysiske rammer hyggelige og velegnede, og de anerkender de små hyggelige nicher på fællesarealerne. Borgerne er glade for ældrecentrets have, som inviterer til gåture imellem planter og buske samt for deres boliger, som er lyse og rummelige.</p> <p>Leder og medarbejdere vurderer, at de fysiske rammer understøtter borgernes trivsel og imødekommer borgernes behov, fx borgere med kognitive udfordringer. Derudover redegør medarbejderne for en løbende opmærksomhed på at inddrage de fysiske rammer til at skabe god stemning, miljø og atmosfære.</p> <p>Ældrecentrets boliger er opdelt på to etager, hvor hver etage har spise- og opholdsfaciliteter. Derudover ses der flere mindre områder på gangene med plads til ophold. Fællesarealerne fremstår hjemligt indrettede med billeder på væggene, og julen er så småt ved at indfinde sig med pynt på bordene. Der er under tilsynet flere aktiviteter i gang på ældrecentret, hvor borgerne hygger med hinanden i de respektive afdelinger. Aktiviteten fra køkkenet kan høres i opholdsstuen, hvor også duften fra dagens menu spredes sig.</p>
<p>Årets tema: Den sidste tid</p> <p>Ingen score</p>	<p>En borger oplyser at være adspurgt om sine ønsker til den sidste tid, men borgeren tilkendegiver samtidigt ikke at være klar til at drøfte dette på nuværende tidspunkt, hvilket medarbejderne respekterer.</p> <p>Leder oplyser, at samtaler vedrørende borgernes ønsker til den sidste tid har medarbejdernes bevågenhed, og leder vurderer medarbejderne som kompetente til at indgå i dialogen med både borgere og pårørende.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at borgerne ved indflytningssamtalen spørges om deres ønsker til den sidste tid, som herefter dokumenteres i Cura. Hvis borgerne ikke ønsker at drøfte dette ved indflytningssamtalen tilkendegiver medarbejderne stort fokus på, at de efterfølgende griber øjeblikket, hvor borgerne er klar til at drøfte dette, hvorefter de pårørende og borgerens egen læge involveres.</p> <p>Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med de pårørende, når borgernes sidste tid er nær, ligesom de er opmærksomme på at medinddrage egen læge i forhold kvalitetssikring af den helhedsorienterede indsats.</p> <p>Tilsynet bemærker ved gennemgang af borgernes journaler, at borgernes ønske for genoplivning og den sidste tid er fyldestgørende beskrevet i dokumentationen.</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 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. <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.