



Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og Pleje
Østervrå Ældrecenter

Uanmeldt kommunalt tilsyn
August 2023



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 tilbuddet.

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. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Helle Charlotte Nielsen

Manager

Mobil: 41 89 00 92

Mail: Henie@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede og
skal derfor vurderes ud
fra dette.*

1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om ældrecentret og tilsynet

Navn og adresse: Østervå Ældrecenter, Vrængmosevej 2a, 9750 Østervå

Leder: Helle Yding Kooij

Antal boliger: 32 boliger, heraf en midlertidig plads

Dato for tilsynsbesøg: Den 21. august 2023, kl. 15.00 - 19.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Centersygeplejersken
- Tre borgere
- To medarbejdere

Tilsynsførende talte desuden med borgere og medarbejdere undervejs, og tilsynet blev afrundet telefonisk med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynets foreløbige vurderinger og anbefalinger.

Tilsynsførende:

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske MHH

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med leder og ældrecentrets sygeplejerske, som er tiltrådt stillingen i juni måned efter en periode som projektsygeplejerske i hjemmeplejegruppen, som har til huse i samme bygning som ældrecentret. Leder oplyser, at ansættelsen af en ny centersygeplejerske skal styrke fokus på medarbejdernes faglige udvikling og kompetencer. I den forbindelse oplyser leder, at det fremtrædende fokus for ledelse og medarbejdere siden foråret sidste år har været implementeringen af Cura. Leder oplever, at medarbejderne arbejder godt og konstruktivt med systemet, og at de er kommet langt.

Af udfordringer nævner leder økonomien, hvor krav om budgetoverholdelse har nødvendiggjort en reduktion i medarbejderfremmøde i aftenvagten. Leder er i løbende dialog med aftenvagterne, og leder understøtter i den forbindelse planlægning og prioritering med fokus på kerneopgaven.

Leder oplyser om en periode, hvor ældrecentret har oplevet rekrutteringsudfordringer, særligt gældende for social- og sundhedsassistenter. Aktuelt er udfordringerne mindre, da den nærliggende hjemmeplejegruppe har nednormeret, og medarbejdere herfra nu har timer på ældrecentret. Leder har dog et ønske om at opnormere gruppen af social- og sundhedsassistenter på længere sigt, idet bemanningen opleves som sårbar ved sygdom og afvikling af ferie. Sygefraværet har igennem længere tid været højt, men det viser nu en faldende tendens. Det samlede fravær påvirkes aktuelt af tre langtidssygemeldte medarbejdere, grundet fysiske skavanker, hvor to medarbejdere er opsagt og en medarbejder snarligt er på vej tilbage i job. En nattevagtsstilling er aktuelt i opslag, og derudover er alle stillinger besatte.

Leder oplyser, at ældrecentret har modtaget en klage vedrørende et borgerforløb, der ligger flere år tilbage, og som nu behandles af myndighed.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er blevet arbejdet med sidste års anbefalinger, særligt med dokumentationen samt den ledelsesmæssige understøttelse af den daglige planlægning. Tilsynet bemærker, at flere anbefalinger vedrørende dokumentationen samt kendskab til VAR-portalen fortsat gør sig gældende.

1.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til ældrecentrets fremadrettede udvikling:

1.3.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

1.3.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne løbende opdaterer generelle oplysninger, jf. gældende retningslinjer.
2. Tilsynet anbefaler, at social- og sundhedsassistenter og centersygeplejerske sikrer, at der foreligger fyldestgørende handlingsanvisninger på uddelegerede sundhedsfaglige ydelser.
3. Tilsynet anbefaler, at leder i samarbejde med centersygeplejersken sikrer systematisk opfølgning på observerede problematikker hos borgerne.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at afdække medarbejdernes samlede og individuelle behov for kompetenceudvikling, bl.a. i relation til borgere med demenslidelser eller andre kognitive svækkelser.
5. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at medarbejderne undervises i anvendelse af VAR-portalen.
6. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at samtlige medarbejdere kender og overholder gældende retningslinjer vedrørende magtanvendelse.

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.

Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Østervå Ældrecenter er et velfungerende ældrecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som arbejder målrettet på at skabe trivsel for borgerne. Såvel ledelse som medarbejdere har fokus på borgernes indflydelse og selvbestemmelse og på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges i tæt samarbejde med borgerne og på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det vedligeholdende og rehabiliterende sigte integreres i dagligdagen og i samarbejdet med borgerne. Tilsynet har fundet enkelte mangler i dokumentationen samt i relation til opfølgning på faglige indsatser. Derudover ser tilsynet et behov for en øget ledelsesmæssig opmærksomhed på at styrke og udvikle medarbejdernes kompetencer i relation til den øgede kompleksitet hos målgruppen, herunder borgere med demenslidelser og andre kognitive svækkelser.

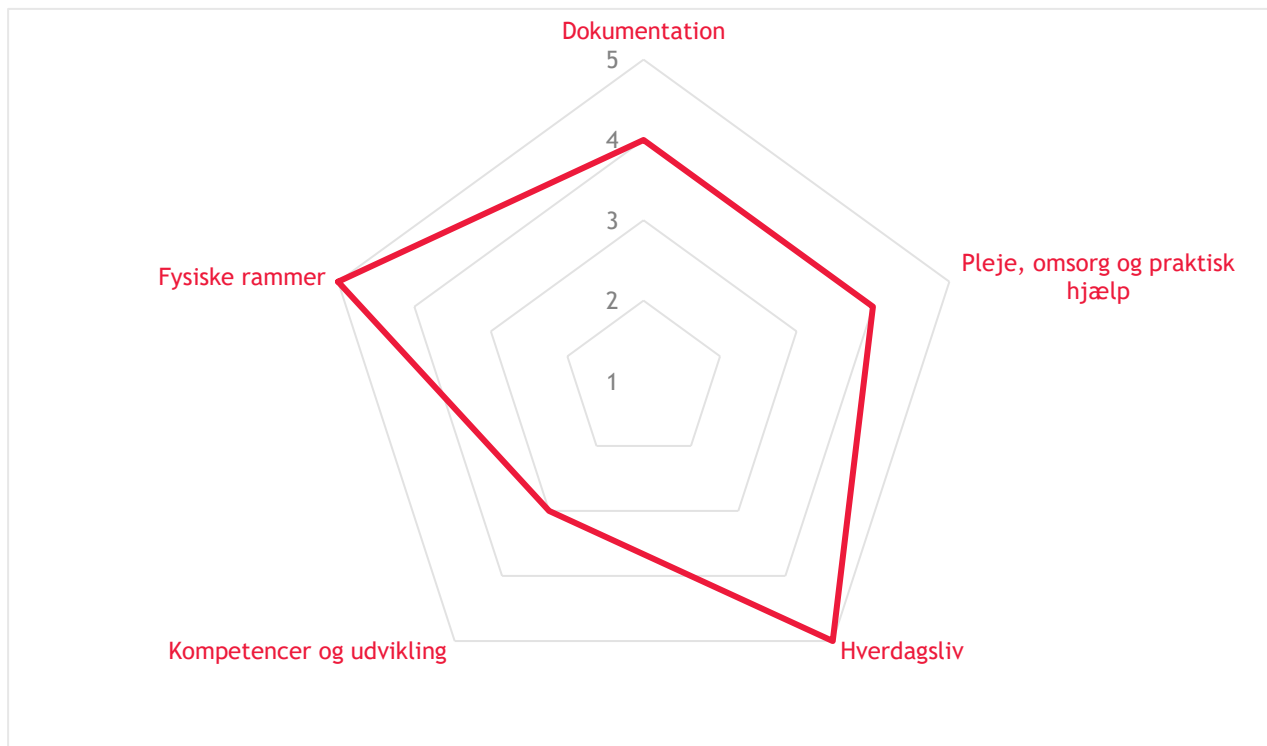
Tilsynet vurderer, at ældrecentret er kendetegnet ved, at ledelse og medarbejdere har stor opmærksomhed på, at borgernes selvbestemmelsesret understøttes i hverdagslivet på ældrecentret. Tilsynet ser dog et behov for opkvalificering af medarbejdernes kendskab til reglerne for magtanvendelse, hvilket leder allerede har iværksat i den kommende tid.

Tilsynet har givet anledning til i alt seks anbefalinger, som retter sig mod temaerne Dokumentation, Pleje, omsorg og praktisk hjælp, Kompetencer og udvikling samt årets tema vedrørende Magtanvendelse. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne udbedres ved en målrettet ledelsesmæssig indsats.

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

2.3.1 Dokumentation

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i den daglige praksis. Leder oplyser, at den nyligt tiltrådte centersygeplejerske i den kommende tid vil understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis med undervisning og sparring i både dag- og aftentimer. Derudover bidrager ældrecentrets mødeleder+ med løbende sparring og sidemandsoplæring. Medarbejderne oplyser om en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor kontaktpersoner sammen med mødeleder+ er ansvarlige for løbende opdateringer af funktionsevnetilstande samt en årlig journalgennemgang, hvor dokumentationen gennemgås ud fra en fastlagt tjekliste. Medarbejderne bidrager i alle vagtlag med løbende observationer, og der arbejdes med løbende opfølgning via fællesopgaver og det nyligt etablerede triagefelt.

Tilsynet har gennemgået dokumentationen i Cura for tre borgere sammen med centersygeplejersken.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i handlingsanvisninger vedrørende "Daglig pleje" beskrevet handlingsvejledende for hele døgnet, og de tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer og med beskrivelse af faglige tilgange i relevante tilfælde. Generelle oplysninger er udarbejdede, jf. kommunens retningslinjer, dog mangler der opdatering af flere felter hos to borgere efter deres indflytning på ældrecentret. Funktionsevnetilstande er vurderede og ajourførte, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau. Der foreligger handlingsanvisninger for uddelegerede SUL-ydelser, fraset behandling af hudproblem og kateterpleje hos en borger samt medicinbehandling hos en anden borger.

Ændringer hos borgerne samt opfølgning på faglige indsatser ses beskrevet i observationsnotater samt i triagefeltet, som dog hos en borger ikke er ajourført. Dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og udtrykker tryghed ved den hjælp, de modtager. En borger fremhæver positivt, at medarbejderne støtter borgeren i at gøre så meget som muligt selv, men de træder til og hjælper ved behov. En anden borger oplever stor tryghed ved, at kontaktperson og centersygeplejerske støtter borgeren i et nuværende langvarigt og komplekst behandlingsforløb.

Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, herunder kontaktpersonsordning, et uformelt overlap i vagtskifte, orientering i dokumentationen samt koordinerende morgenmøde med deltagelse af leder eller centersygeplejerske. Dagens borgeropgaver fordeles med afsæt i kompetencer, relationer og medarbejderressourcer. Borgerrelaterede drøftelser finder sted på det ugentlige triagemøde, hvor centersygeplejersken deltager, samt på borgermøder med borgergennemgang og med deltagelse af medarbejdere fra alle vagtlag. Ved tvivl eller ved ændringer hos borgerne inddrages en social- og sundhedsassistent eller centersygeplejersken. Medarbejderne redegør desuden for et velfungerende samarbejde med faglig koordinator i hjemmeplejegruppen, som også er sygeplejerske i hjemmesygeplejen, og som inddrages ved behov i ydertimer samt ved komplekse sygeplejeopgaver.

Medarbejderne redegør for, at en tværfaglig indsats omkring borgerne sikres via et velfungerende samarbejde med bl.a. demenskoordinator, ældrepsykiatrien, terapeuter, samt huslægen, som kommer på regelmæssige besøg, og lægen bidrager gerne med løbende sparring.

Medarbejderne redegør desuden med eksempler for, hvordan pleje og omsorg leveres med et rehabiliterende sigte med afsæt i borgernes dagsform, herunder motivation til vedligeholdelse af gangfunktion på ældrecentrets gange og i den daglige ADL. Medarbejderne redegør for relevant opmærksomhed på sundhedsfremme og forebyggende tiltag, såsom fokuseret hudpleje, ernæring og daglig hygiejne.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte borgers boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

I vurderingen af temaet tillægges manglende opfølgning på en borgers observerede sår- og hudpleje betydning.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne giver udtryk for et alsidigt hverdagsliv med afsæt i egne ønsker og dagsform, og de udtrykker tilfredshed med udbuddet af aktiviteter. En borger, som tilkendegiver at deltage i stort set alle fælles aktiviteter, fremhæver den ugentlige fællessang som hyggeligt, ligesom fælles gymnastik giver anledning til fællesskab og gode grin. Borgerne oplever, at de medinddrages i hverdagslivet på ældrecentret, og en borger nævner i den forbindelse busture med ældrecentrets egen bus, hvor planlægningen at ture sker

med afsæt i borgernes ønsker, senest en udflugt til Sandskulpturparken i Blokhus. Borgerne oplever medarbejdernes omgangsform som imødekommende og venlig, og medarbejderne omtales som søde og omsorgsfulde.

Medarbejderne oplyser, at de arrangerer fællesaktiviteter i huset i samarbejde med en gruppe af frivillige, som giver en hjælpende hånd ved bl.a. bankospil, ture ud af huset og større fælles arrangementer. To unge under 18 år er ansat som "Ung i Velfærd", og de kommer to gange ugentligt i eftermiddags- og aftentimerne, hvor de tilbyder borgerne små hverdagsaktiviteter, og de understøtter hyggeligt samvær i fællesrum og under måltider. Medarbejderne redegør endvidere for, at de tilbyder nærvær og aktiviteter til borgere, som ikke kan rumme fælles arrangementer, fx mindre praktiske gøremål, gåture og en kop kaffe sammen.

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet og måltiderne, som opleves som hyggelige. To borgere fremhæver positivt et godt fællesskab på ældrecentret, og de oplyser, at måltiderne ofte trækker ud, idet flere borgere nyder hinandens selskab, og bliver i spisestuen efter måltidet.

Medarbejderne er bevidste om deres rolle som måltidsværter, og de redegør for en klar opgavefordeling, hvor en medarbejder først serverer maden for de borgere, som spiser i egen bolig, så måltidet kan foregå uden afbrydelser. Medarbejderne tilstræber at sidde med ved bordet, og de understøtter med nærvær og samtale de sociale relationer mellem borgerne. Medarbejderne redegør for faglige observationer under måltidet, fx ændringer i borgernes appetit, og medarbejderne fremhæver, at køkkenet hurtigt sørger for tilpasset kost ved behov, ligesom det er muligt at hente et energitæt mellemmåltid ved behov i aftentimerne.

Medarbejderne redegør for, at de i samspillet med borgerne lægger vægt på en respektfuld omgangsform og en individuelt tilpasset kommunikation, som tager afsæt i borgernes egne ønsker, dagsform og sproglige jargon.

Tilsynet observerer en hyggelig stemning og atmosfære omkring aftensmåltidet i begge afdelinger, hvor menuen giver anledning til flere samtaler mellem borgere og medarbejdere, som sidder med ved bordene under måltidet. Tilsynet bemærker overalt på ældrecentret en anerkendende og respektfuld omgangstone i samspillet mellem borgere og medarbejdere.

2.3.4 Kompetencer og udvikling

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.

Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov. Leder oplyser, at medarbejdergruppen består af en centersygeplejerske, social- og sundhedsassistenter og -hjælpere samt en fysioterapeut og køkkenpersonale. Medarbejdergruppen betegnes som stabil, og flere medarbejdere har lang anciennitet på ældrecentret. Ældrecentret har et tæt samarbejde med den nærliggende hjemmeplejegruppe, som er under samme ledelse, og hvor især social- og sundhedsassistenter gensidigt afløser hinanden ved sygdom og andet fravær. Ældrecentret har desuden et fast tilknyttet korps af faglærte og ufaglærte timeafløsere.

Leder oplyser, at al opmærksomhed vedrørende kompetenceudvikling i de seneste to år har rettet sig mod brugen af Cura, og at øvrig kursusvirksomhed har været sat i bero. Centersygeplejersken er nu, som noget af det første efter sin tiltræden, gået i gang med at kompetenceafklare medarbejderne i relation til uddelegerede sundhedsfaglige opgaver, og sygeplejersken afholder desuden små undervisningsseancer for social- og sundhedsassistenter vedrørende aktuelle sundhedsfaglige problemstillinger hos borgerne.

Leder har fokus på samarbejde og trivsel, og leder har nyligt inviteret medarbejderne til trivsels- og udviklingsamtale. Desuden bidrager en rotationsordning, hvor medarbejderne med nogle måneders interval skifter mellem de to etager, til, at medarbejderne stifter bekendtskab med begge husets afdelinger.

Medarbejderne føler sig rustede til opgaverne i kraft af lang erfaring med målgruppen, drøftelser på borger- og personalemøder samt gode muligheder for løbende sparring med centersygeplejersken og hjemmesygeplejen. To medarbejdere, som begge er ansat i aftenvagt, tilkendegiver dog en oplevelse af en øget kompleksitet hos flere borgere med kognitive svækkelser, hvilket til tider medvirker til en følelse af utilstrækkelighed i opgaveløsningen, idet sparring med bl.a. demenskoordinator og huslæge oftest sker i dagtimerne.

Medarbejderne oplyser, at de i faglige tvivlstilfælde inddrager social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske samt orienterer sig i handlingsanvisninger. Medarbejderne erindrer at være blevet introducerede til VAR-portal, men de erkender, at de endnu ikke anvender portalen.

2.3.5 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj lever op til indikatorerne.

Borgerne finder de fysiske rammer velindrettede og hyggelige, og de er glade for deres rummelige boliger.

Ældrecentrets fysiske rammer understøtter borgernes trivsel, og de hjemligt indrettede fællesarealer, med klassiske billeder på væggene, imødekommer borgernes behov, herunder også borgere med demens. Ældrecentrets boliger er fordelt på to etager med hver sin fælles opholds- og spisestue, og på første etage er der udgang til en stor terrasse med blomster i krukker og grupper af havemøbler med læskærm.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder for at skabe en god stemning og et godt miljø, fx ved at arrangere hyggeaftener med film på TV.

Medarbejderne oplever i perioder, at trapperne er kilde til bekymring ift. borgere med demens, som er dørsøgende. Der er derfor opsat en låge ved trappen, som frit kan åbnes, hvilket indtil videre har fungeret og forebygget fald.

2.3.6 Årets tema: Kendskab og anvendelse af magtanvendelsesregler

Ingen score

Leder oplyser, at brug af magtanvendelse, i samspillet med borgere, ikke har været aktuelt igennem længere tid, og at opmærksomheden på reglerne og indberetning derfor har været mindre hos både leder og medarbejdere. Emnet er, ifølge leder, sat på dagsordenen på det kommende personalemøde, hvor en konsulent fra kommunens myndighedsafdeling vil undervise hele medarbejdergruppen i reglerne for magtanvendelse, samt hvordan indgreb i selvbestemmelsesretten indberettes.

Medarbejderne tilkendegiver, at dilemmaer mellem omsorgspligt og omsorgssvigt indimellem opstår, og at dette drøftes på borgermøder. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med pædagogiske metoder, som forebygger anvendelse af magt og indgreb i selvbestemmelsesretten, fx medarbejder- og scenskift. Medarbejderne oplyser desuden, at kommunens demenskoordinator bidrager med sparring i relation til pædagogiske tilgange til borgere med kognitive svækkelser, bl.a. med henblik på at undgå indgreb i borgernes selvbestemmelsesret.

Medarbejderne kan ikke umiddelbart redegøre for, hvordan magtanvendelse indberettes, eller hvor reglerne kan findes, men de tilkendegiver, at de vil henvende sig til leder

eller AMR, hvis behovet skulle opstå, og de ser i øvrigt frem til opdatering af viden på det kommende personalemøde.

2.4 Vurderingsskema

I tilsynene i Frederikshavn Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet 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 plejehjem, 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.

