



Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og pleje
Ankermedet Plejecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Ankermedet Plejecenter 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: Ankermedet Plejecenter, Skagavej 132, 9990 Skagen |
| Leder: Heidi Madsen |
| Antal boliger: 30, heraf fire aflastningspladser |
| Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 6. december 2021, kl. 14.00 - 17.45 |
| Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Centersygeplejerske• Tre borgere• Tre medarbejdere• To pårørende |
| Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM |

1.1 AKTUELLE VILKÅR

| Aktuelle vilkår |
|--|
| <p>Leder oplyser, at hun har været i ca. et år på plejecentret, og at hun overtog et veldrevet sted med en stabil medarbejdergruppe. Det første år er gået med at lære medarbejdere og borgere at kende og skabe sikker drift og understøtte medarbejdertrivsel i en tid med rekrutteringsudfordringer på ældreområdet, som også kan mærkes på Ankermedet. Plejecentrets sygeplejerske varetager daglig koordinering af sundhedsfaglige indsatser i de tre huse. Målgruppens kompleksitet opleves som støt stigende, og der har været en ret stor borgerudskiftning.</p> <p>Fokusområder har i 2021 bl.a. handlet om at drøfte og forebygge forråelse og bevare en anerkendende omgangstone og adfærd under alle forhold. Leder og medarbejdere har desuden haft opmærksomhed på at arbejde mere inkluderende i forhold til de pårørende. Sidst, men ikke mindst, er der arbejdet på at forbedre husenes æstetiske udtryk og hjemlighed. Der er bl.a. anlagt lyse trægulve, og der er malet og foretaget nyindretninger flere steder på fællesarealerne.</p> <p>Leder betegner medarbejdergruppen som engageret med mange erfarne medarbejdere og oplyser om et meget lavt korttidssygefravær og enkelte langtidssyge. Der er flere vakante stillinger, men stedet er godt hjulpet med en fast stab af såvel faglærte som ufaglærte afløsere. De fleste medarbejdere arbejder i faste rul ud fra principper for "selvalgt arbejdstid", hvor de tre teams selv er medansvarlige for at sikre, at alle vagter er dækket ind. Leder oplyser, at arbejdstidsønsker og planlægning som regel kan imødekommes og godkendes, da en del medarbejdere gerne vil have ekstra vagter og weekendarbejde. Ferieplan for 2022 er således allerede på plads, ligesom faste fag- og personalemøder er lagt ind.</p> <p>Leder har ingen klager modtaget i sin tid på plejecentret.</p> <p>Endelig oplyser leder, at hun tiltræder en ny stilling tættere på sit hjem pr. 1.januar 2022.</p> |

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning på sidste års tilsyn

Der er fulgt relevant op på sidste års anbefalinger vedrørende opdatering af helhedsvurderinger.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at sikre, at handleanvisninger med beskrivelse af borgernes behov for personlig pleje og støtte oprettes for hele døgnnet, og i relevante tilfælde suppleres med den faglige tilgang til borger.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne en øget opmærksomhed på at sikre oprettelse og opfølgning på fokusområder i omsorgssystemet.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen og centersygeplejersken at følge op på aftaler, og at få systematik i relation til afholdelse af indflytningssamtaler.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Frederikshavn Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Ankermedet 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 Ankermedet Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til at skabe rammer for et trygt og værdigt hverdagsliv for borgerne. Kerneydelsen tilrettelægges i tæt samarbejde med borgerne og på borgernes præmisser.

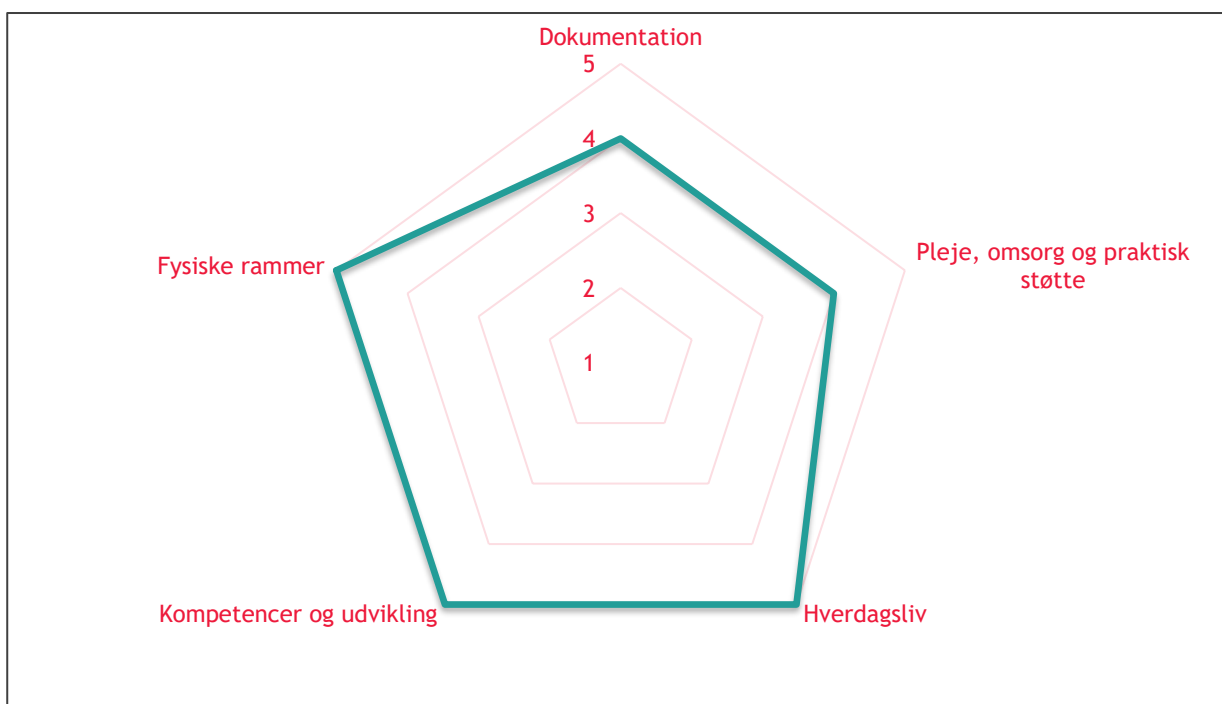
Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Frederikshavn Kommunes serviceniveau og de kvalitetsstandarder, der knytter sig til området. Kerneydelsen leveres med en meget tilfredsstillende borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for det rehabiliterende og vedligeholdende sigte i samarbejdet med borgerne.

Ledelse og medarbejdere har stor opmærksomhed på, at alle medarbejdere introduceres til og anvender en respektfuld omgangstone og adfærd.

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 plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en medarbejder.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Der sikres løbende opfølgning og revidering af dokumentationen ud fra en klar ansvarsfordeling, hvor kontaktpersoner opdaterer handleplaner ved ændringer, og centersygeplejersken løbende følger op på den samlede dokumentation. Centersygeplejerske og superbruger har netop undervist kollegerne i FSIII, og de har tilrettelagt facilitering af arbejdsprocesser i den forbindelse.</p> <p>Dokumentationen fremstår samlet set opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og støtte er beskrevet detaljeret og handlingsvejledende ud fra borgernes helhedssituation og ressourcer. For en borger ses manglende beskrivelse af pleje og støtte i aften- og nattetimerne.</p> <p>Helhedsvurderinger og handleplaner for personlig pleje er alle opdaterede, men hos en kognitivt skadet borger savnes handleanvisning i relation til udadreagerende adfærd. Der mangler oprettelse eller opfølgning på enkelte fokusområder. Dokumentationen er formuleret i et professionelt og anerkendende sprog.</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 hjælp, svarende til deres behov, og borgerne oplever, at deres ønsker og vaner efterkommes i forbindelse med pleje og støtte.</p> <p>En borger sammenligner stedets serviceniveau med et femstjernet hotel.</p> <p>To pårørende udtrykker stor tryghed og tilfredshed med den daglige pleje og omsorg for deres familiemedlem. Den ene pårørende påtaler dog, at selve indflytningen var temmelig kaotisk, og at hun følte sig meget alene i situationen med de mange praktiske spørgsmål, der skulle afklares. Der afholdes først nu tre måneder efter en indflytningssamtale, hvilket pårørende finder meget sent i forhold til indflytningstidspunktet. Hun fastslår samtidig, at både borger og familien i perioden er blevet meget glade og trygge ved situationen og medarbejderne.</p> <p>Kontinuitet i hjælpen til borgerne tilstræbes bl.a. ved løbende opdatering af døgnrytmeplaner, daglig sparring med centersygeplejersken og fast triagering i alle huse både i dag- og aftenvagte sammen med sygeplejersken - og lejlighedsvis også leder. Opgaver fordeles ud fra medarbejderressourcer, kompetencer og relationer. Sygeplejersken koordinerer løbende, og der bliver fulgt op på borgernes behandling med den tilknyttede plejehjemslæge, som kommer efter behov samt en gang årligt til medicingennemgang.</p> <p>Samarbejdet med tværfaglige samarbejdspartnere som terapeuter, ældrepsykiatri og demenskoordinator er ifølge medarbejderne velfungerende. Medarbejderne redegør relevant for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, bl.a. i forbindelse med hygiejne, ernæring, tryksår og urinvejsinfektioner og via hyppig triagering.</p> <p>Medarbejderne arbejder på at vedligeholde borgernes ressourcer længst muligt, og de anvender anerkendelse af borgernes indsats som motivation. Medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser og metoder i forhold til borgere med demens eller hjerneskode.</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et velintegreret rehabiliterende sigte på at understøtte og bevare borgernes livskvalitet og værdighed.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til deres behov og livsstil, og der ses en tilfredsstillende rengøringsstandard 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. Borgerne oplever, at de medinddrages i hverdagslivet på plejecentret, og de oplever gode muligheder for selvbestemmelse i relation til fx døgnrytme, måltider og hverdagsliv. Medarbejderne opleves som dygtige og imødekommende, og de udviser ifølge flere borgere og en pårørende altid godt humør.</p> <p>Ifølge en borger er aktivitetsniveauet passende og består for denne borger mest i fællesskabet ved måltider, samtaler og gåture med medarbejderne. Flere borgere foretrækker eget selskab, og de møder respekt herfor fra medarbejderne. En gruppe frivillige kommer på faste tidspunkter og arrangerer musik- og sangeftersmiddage, og de hjælper desuden til ved større arrangementer og ture med bus. Klippekortydelse varetages af en fast aktivitetsmedarbejder, som ifølge medarbejderne har stort kendskab til borgernes individuelle behov og ønsker til en stjerne-tid.</p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med maden, som tilberedes frisk fra bunden i plejecentrets køkken.</p> <p>Plejecentret har egen kok og ernæringsfaglig medarbejder ansat, og medarbejderne har derfor nem og hurtig adgang til sparring i forbindelse med borgernes individuelle ernæringsindsatser. I indeværende år er tidspunktet for servering af den varme mad ændret til midt på dagen, hvilket bekommer borgerne vel. Medarbejderne redegør for deres roller under måltiderne, hvor de spiser sammen med borgerne og er med til at skabe rammer for dialog, hjemlighed og hygge.</p> <p>Der observeres et aktivt miljø med en god stemning på fællesarealer i husene, hvor flere borgere og medarbejdere er i dialog i spisestuen, mens aftensmaden anrettes. En borger ses i færd med at folde servietter og dække bord.</p> |
| <p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p> | <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder har stor bevågenhed på at følge og sikre kvalitet i kerneydelsen og understøtte medarbejdernes kompetencer og faglige udvikling. Det er leders oplevelse, at medarbejderne helt overvejende har de rette personlige og faglige kompetencer til opgaverne. Hun oplyser, at enkelte medarbejdere, som af forskellige årsager ikke levede op til forventningerne, er opsagt i årets løb.</p> <p>Eksterne specialistkompetencer inddrages efter behov, og borgerkonferencer er genoptaget og fastlagt i planlægningen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de føler sig godt fagligt rustet til de borgerrelaterede og faglige opgaver, og de kender hinandens viden og erfaringer godt nok til at vide, hvem de skal trække på ved behov. Centersygeplejersken er en god sparringspartner, som skaber tryk i hverdagen, og som endvidere står for praksisnær læring og uddelegering af opgaver til assistenterne. Medarbejderne redegør engageret for faglige tilgange relateret til arbejdet med borgere med demenssygdom.</p> <p>Medarbejderne vurderer, at de har en meget lydhør leder, som yder dem gode muligheder for løbende sparring og udvikling. Samarbejds miljøet er ifølge medarbejderne godt, og medarbejderne er gode til at hjælpe hinanden på tværs af husene, som hver har deres rutiner og kultur.</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>En medarbejder tilkendegiver med et glimt i øjet, at hun nyder at arbejde på tværs af husene, så hun lærer alle borgere bedre at kende og samtidig kan udfordre "vi plejer" kulturen.</p> |
| <p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p> | <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Både borgere og medarbejdere finder, at de fysiske rammer imødekommer borgernes behov og tager hensyn til målgruppen. Borgerne er glade for deres rummelige torums boliger, og de føler sig meget trygge på plejecentret.</p> <p>De fysiske rammer fremstår indbydende og velindrettede med nye gulve og hyggelig indretning, som understøtter borgernes trivsel og færden såvel ude som inde.</p> <p>De åbne køkkener og opholdsstuer er hjemligt møbleret og indbyder til fællesskab. Udendørsarealerne udnyttes i det omfang, vejret tillader det, og den bynære beliggenhed er populær for de borgere, som selv kan komme omkring.</p> <p>Tilsynet observerer, hvordan flere borgere på tværs af husene hygger sig sammen på fællesarealer.</p> |
| <p>Årets tema: Kommunikation og adfærd</p> <p>Ingen score</p> | <p>Kommunikation og adfærd på plejecentret er ifølge borgerne og de pårørende præget af respekt og hjælpsomhed.</p> <p>Leder og medarbejdere tilkendegiver, at respekt, ligeværdig kommunikation og relationsdannelse er vigtige elementer i ethvert møde med borgerne, og de har fokus på, at pårørende inddrages tidligst muligt i indflytningsfasen som meget væsentlige samarbejdspartnere. Livshistorier bidrager til forståelse af - og kendskab til - borgers behov, ressourcer og livsværdier. Travlhed og mange nye borgere har dog gjort, at enkelte indflytningssamtaler er blevet forsinket, hvilket leder arbejder på at rette op på sammen med centersygeplejersken.</p> <p>Nye medarbejdere og afløsere introduceres til opgaver og tilgange til borgerne, som mødes med respekt og nysgerrighed. Brud på god omgangstone eller uprofessionel adfærd adresseres ifølge medarbejderne både til den pågældende og til ledelsen.</p> <p>Ledelsen reagerer straks i tilfælde af bekymringshenvendelser eller uhensigtsmæssig adfærd og kommunikation.</p> <p>Tilsynet observerer overalt på plejecentret en meget respektfuld og venlig omgangstone og adfærd, som medarbejderne tydeligt tilpasser ud fra kendskab til borgernes behov, jargon og situation.</p> |

2.4 VURDERING

I tilsynene i Frederikshavn Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

| Score/vurdering | Forklaring | Bemærkninger |
|---|------------------------------|--|
| <p>I meget høj grad opfyldt</p> <p>Score: 5</p> | <p>Udtømmende opfyldelse</p> | <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 borgere • 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 borgerne • 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 borgerne • En del elementer 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 borgerne • 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 borgerne |

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.