



Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og Pleje
Sæby 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: Sæby Ældrecenter, Gasværksvej 24, 9300 Sæby

Leder: Anette Spolum

Antal boliger: 74 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 21. august 2023, kl. 08.45 - 13.45

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre borgere
- Fire medarbejdere

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 Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med leder, som oplyser om et velfungerende ældrecenter med engagerede medarbejdere, som har stort fokus på kerneopgaven. Cura-systemet benævnes som et vedvarende udviklingsområde, og ifølge leder har medarbejderne arbejdet ihærdigt med implementeringen af systemet, og har deraf øget forståelsen for systematikken og opbygningen af dokumentationen i Cura.

Ældrecentret har modtaget puljemidler fra projektet "Mere hjemlighed på plejecentrene", som ifølge leder har bidraget til øget samarbejde med de frivillige i lokalområdet, og derudover en opmærksomhed på tilbuddet af ældrecentrets aktiviteter, som ifølge projektet har vist sig at være tilfredsstillende for flere af borgerne. Leder oplyser desuden, at borgerne profiterer bedst af mindre aktiviteter i hverdagen ift. deres energi- og funktionsniveau.

Derudover har leder haft en bevågenhed på medarbejdernes interne samarbejde og understøttet arbejdet to afdelinger imellem, hvilket allerede har båret frugt og forbedret samarbejdet.

Medarbejdersituationen er ifølge leder stabil, og flere af medarbejderne har mange års anciennitet. Ingen stillinger er vakante, og sygefraværet er lavt. Dog er to medarbejdere langtidssygemeldte og i deres opsigelsesperiode.

Leder oplyser siden sidste tilsyn at have modtaget en skriftlig klage vedrørende kerneopgaven, som er håndteret med løbende samtaler og opfølgning med involverede parter, og som derfor ikke længere er aktuel.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at ældrecentret har arbejdet med sidste års anbefalinger målrettet dokumentationen i Cura, dog bemærker tilsynet, at anbefalinger relateret til fyldestgørende beskrivelser af plejeydelserne og handlingsanvisninger fortsat er 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 udfolder og opdaterer borgernes plejebehov for hele døgnet.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer funktionsevnetilstande, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.
3. Tilsynet anbefaler at sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter i alle tilfælde sikrer fyldestgørende handlingsanvisninger relateret til delegerede SUL- indsatser samt opretter borgeropgaver i alle tilfælde.
4. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at samtlige medarbejdere overholder gældende retningslinjer vedrørende korrekt håndhygiejne.

2. Tilsynsresultat

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Frederikshavn Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Sæby 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 Sæby 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.

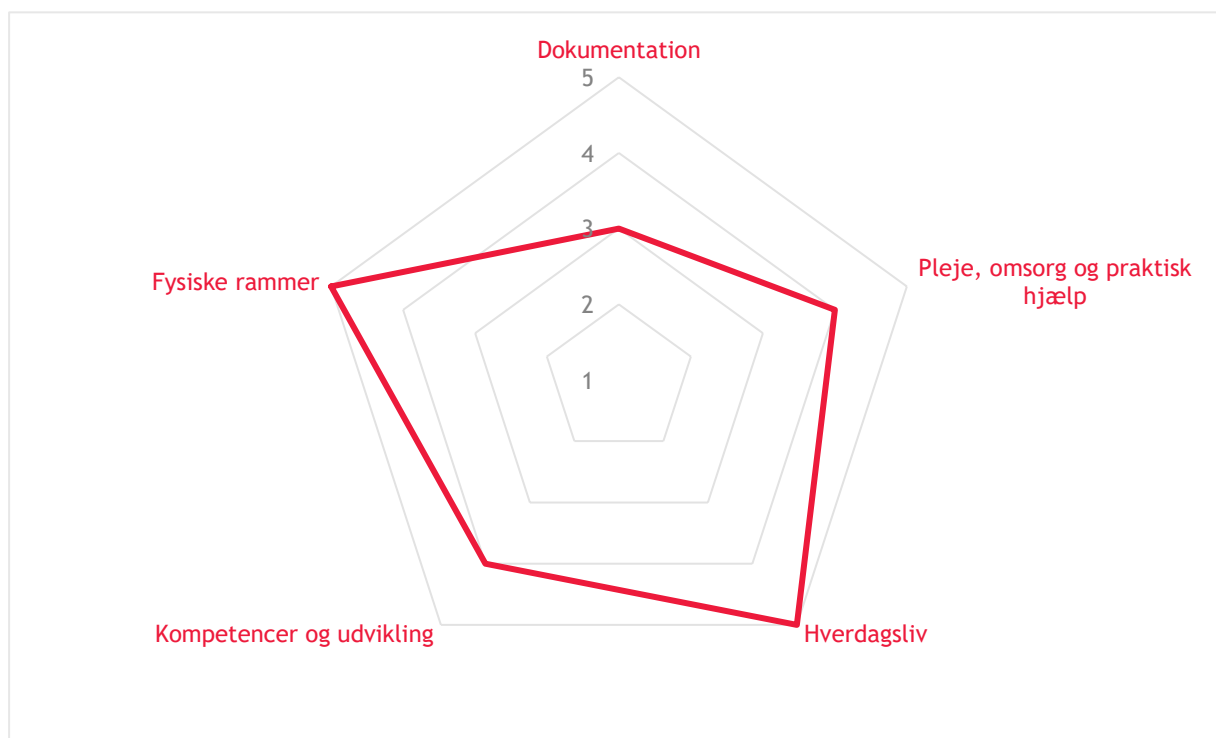
Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det vedligeholdende og rehabiliterende sigte integreres i dagligdagen sammen med borgerne. Tilsynet har dog konstateret mangler rettet mod temaet *Dokumentation*, som har givet anledning til tre anbefalinger, og tilsynet vurderer, at der fortsat er behov for en ledelsesmæssig opmærksomhed på at sikre en fyldestgørende dokumentation.

Tilsynet har desuden givet en anbefaling, relateret til temaet *Pleje, omsorg og praktisk hjælp*, som omhandler manglende overholdelse af gældende principper for korrekt håndhygiejne. Det er tilsynets samlede vurdering at manglerne vil kunne udbedres ved ledelsesmæssig og målrettet 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: 3

Vurdering:

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

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne oplyser deres ansvarsfordeling og fokus på opfølgninger, hvor bl.a. kontaktpersoner har det overordnede ansvar for gennemgående opdatering af borgerjournaler to gange årligt.

Tilsynet har gennemgået dokumentationen i Cura hos tre borgere sammen med leder, en sygeplejerske og en kontaktperson, relateret til de konkrete borgere.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet i handlingsanvisninger, relateret til en konkret borgeropgave, og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der ved en borger generel opdatering af behovet for pleje og omsorg, jf. borgerens nylig ændrede helhedssituation. Hos en anden borger savnes beskrivelse af hjælpen til afgang af støttestrømper i aftentimerne, ligesom der mangler relevant beskrivelse af konkret service ifm. måltidet hos en tredje beboer.

Generelle oplysninger og funktionsevnetilstande er udarbejdede, jf. kommunens retningslinjer. Dog bemærkes det, at opfølgingsdatoer er overskredet ved enkelte funktionsevnetilstande, og at der mangler opdatering i relation til to borgeres aktuelle funktionsniveau.

Hos en borger mangler der handlingsanvisning samt oprettelse af en borgeropgave vedr. konkret SUL- indsats.

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 de er meget trygge ved den hjælp, de modtager. En borger, for hvilket det var en stor omvæltning at flytte på ældrecenter, oplyser at have fundet trygheden i at bo på ældrecentret, grundet medarbejdernes omsorgsfulde tilgang.

Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, herunder via koordinerende morgenmøder afdelingsvist samt løbende faglig sparring. Borgeropgaver fordeles med afsæt i opgavernes tyngde, kompleksitet og medarbejdernes kompetencer. "Dagens assistent" aftales dagligt, og de er ansvarlige for udførelse af afdelingens assistentopgaver, såsom medicindoseringer og lægekontakt. Plejeopgaverne udføres ud fra visiterede borgeropgaver i Cura, og medarbejderne redegør for, at opgaverne leveres i et tæt samarbejde med borgerne og med respekt for borgernes individuelle vaner og ønsker, herunder døgnrytme. De sundhedsfaglige opgaver leveres i tæt samarbejde med husets to sygeplejersker, som på hverdage er til rådighed for faglig sparring. Ved behov for sygeplejefaglig sparring i ydertimer og weekender inddrages hjemmesygeplejen.

Det tværfaglige samarbejde om indsatserne hos borgerne sikres ifølge medarbejderne via to ugentlige triagemøder med deltagelse af sygeplejerskerne, hvor borgere, der er triagerede røde og gule, gennemgås. Derudover redegør medarbejderne for et velfungerende og tæt samarbejde med ældrecenterlægen, som kommer fast i huset hver 14.

dag, samt øvrige samarbejdspartnere, såsom demenskoordinator og terapeuter, som involveres, alt efter behov.

Medarbejderne redegør for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis med udgangspunkt i borgerens ressourcer og daglige formåen. Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. i relation til at sikre borgerne den rette ernæring og hjælpemidler, herunder forebyggelse af sår.

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

Tilsynet bemærker en medarbejder i plejen, som bærer armbåndsur, hvilket er videregivet til ledelsen, og som ligger til grund for vurderingen.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og de fortæller, at de har indflydelse på egen hverdag og døgnrytme. Borgerne beskriver om deres deltagelse i forskellige aktiviteter, alt efter interesse. En borger har på tilsynsdagen både deltaget i dagens gudstjeneste og sang samt glæden ved fællesskabet med øvrige bofæller.

Leder og medarbejdere redegør for aktivitetstilbuddenes organisering, hvor Havkærhus aktivitetscenter, som har til huse på ældrecentret, ofte benyttes af de borgere, der har ressourcer hertil. Leder oplyser om projekt "Ung i velfærd", hvor ældrecentret indtil for nylig har haft fire 15 og 17 årige ansat til at bidrage med hygge, socialt samvær og små hverdagsaktiviteter. Derudover forsøger medarbejderne at tilbyde borgerne små aktiviteter og nærvær i de respektive afdelinger med hensyntagen til borgernes individuelle behov og ønsker, bl.a. Ludospil, gåture eller en-til-en tid. De frivillige tilbyder ligeledes aktiviteter, som rummer alt fra dame- og herreklub til større årstidsbestemte arrangementer, og de anerkendes af medarbejderne for deres indsats.

Maden og måltidernes kvalitet beskrives af borgerne som tilfredsstillende og måltiderne som hyggelige.

Medarbejderne har faglige overvejelser om at skabe trygge og hjemlige rammer for "Det gode måltid", herunder en praksis med en klar rolle- og opgavefordeling. Medarbejderne serverer maden, og de støtter borgere, der har behov for hjælp under måltider, ligesom faste pladser medvirker til at understøtte borgernes indbyrdes sociale fællesskaber. Medarbejderne har en praksis, hvor de tilstræber at sidde med ved bordet under måltiderne for at understøtte fællesskabet og faglige observationer. Dog er en afdeling aktuelt præget af, at flere borgere ønsker at indtage deres måltider i egne boliger, hvorfor medarbejdere prioriterer at servere og hjælpe i boligerne, dog fortsat med fokus på borgerne, der spiser i fællesskabet.

Borgerne er meget tilfredse med medarbejdernes kommunikation og omgangsform, og de oplever, at medarbejderne er omsorgsfulde, dygtige og imødekommende.

Tilsynet observerer overalt en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd, borgere og medarbejdere imellem, og tilsynet bemærker en god stemning og atmosfære samt et aktivt miljø på fællesarealer, hvor frokostmåltidet indtages af flere borgere.

2.3.4 Kompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

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

Ledelse og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov.

Leder arbejder målrettet med at understøtte medarbejdertrivslen og medarbejdernes kompetenceudvikling, både individuelt og samlet set i medarbejdergruppen. Ifølge leder har ældrecentret ansat to sygeplejersker, fire pædagoger og en ca. ligelig fordeling af social- og sundhedsassistenter og -hjælpere. Derudover er faste ufaglærte afløsere tilknyttede forud for grundig introduktion og kompetenceafklaring ift. kerneydelsen, og de er oplært til at henvende sig til faglærte kollegaer ved tvivl eller observerede ændringer hos borgerne. Ifølge medarbejderne fungerer det interne samarbejde godt, og alle kompetencer sættes i spil på tværs af husets fire afdelinger.

Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne, og de oplyser om gode muligheder for løbende faglig sparring ved sygeplejerskerne, som også underviser i aktuelle nærværende praksisemner. Ældrecenterlægen forestår ligeledes undervisning i fx delir og UVI, og demenskoordinatoren har undervist løbende inden for demensområdet. Triage- og gruppemøder fremhæves ligeledes positivt af medarbejderne som faglige fora med vidensdeling og faglige drøftelser, herunder borgergennemgang og involvering af tværfaglige samarbejdspartnere ved særlige komplekse borgerforløb.

Medarbejderne redegør desuden for VAR-portalens, som anvendes som opslagsværk ved tvivlsspørgsmål eller ved behov for genopfriskning af procedurer forud for en given opgave.

Medarbejderne redegør for et godt arbejdsmiljø og en høj indbyrdes trivsel, hvilket tilskrives en kultur blandt kollegaer med hjælpsomhed, tillid og respekt for hinandens forskelligheder. Leder fremhæves ligeledes positivt for at stå til rådighed ved behov for sparring.

Til grund for temaets vurdering tillægges det betydning, at ufaglærte medarbejdere er ansat til at varetage plejeydelser, hvilket tilsynet vurderer kan påvirke det samlede kompetenceniveau.

2.3.5 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne giver udtryk for, at de er glade for de fysiske rammer og for deres boliger.

Leder og medarbejdere oplever, at de fysiske rammer imødekommer borgernes differentierede behov, herunder også egnethed til borgere med demens, bl.a. med møblede nicher på de lange gange, som indbyder til et hvil eller en hyggestund. Ældrecentret er indrettet i et plan og i fire afdelinger, hvoraf de to afdelinger er bygget op omkring en lukket gårdhave, der flittigt benyttes, når vejret tillader det.

Leder og medarbejdere oplyser, at de ser frem til ombygning af fællesarealet i en afdeling, hvor nyt køkken- og spiseområde etableres med formål på at forbedre borgernes muligheder for fællesskab. Ombygningen er planlagt med opstart i foråret 2024.

2.3.6 Årets tema: Kendskab og anvendelse af magtanvendelsesregler

Ingen score	<p>Ledelse og medarbejdere har løbende faglige drøftelser om kendskab til og anvendelse af reglerne om magtanvendelse, herunder evt. drøftelser af dilemmaer imellem borgernes selvbestemmelse og medarbejdernes vurdering af behovet for omsorg og pleje. Dog tilføjer leder og medarbejdere samstemmende, at reglerne om magtanvendelse ikke har været anvendt i en lang periode. Medarbejderne tilskriver dette til at være dels den aktuelle borgersammensætning samt medarbejdernes opmærksomhed på og respekt for borgernes selvbestemmelsesret og medarbejdernes faglige overvejelser og tilgange til borgerne, som forebygger situationer og brug af magt.</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser, at medarbejderne er undervist i magtanvendelsesreglerne for et par år tilbage, og ved tvivl eller behov for sparring involveres husets nøgleperson inden for demens eller kommunens Team Demens. Medarbejderne redegør for, at leder altid involveres ved overvejelse om inddragelse af reglerne for magtanvendelse. Medarbejderne fremfinder på tilsynet reglerne for magtanvendelse i "wikien".</p>
-------------	--

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.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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 borgeres 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 borgeres 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.

