



Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og Pleje
Sæby Ældrecenter

Uanmeldt kommunalt tilsyn
Oktober 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: Sæby Ældrecenter, Gasværksvej 24, 9300 Sæby
Leder: Anette Spolum
Antal boliger: 74
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 26. oktober 2022, kl. 13.30 - 17.30
<p>Deltagere i interviews:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leder • Tre borgere • Tre medarbejdere • En pårørende <p>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.</p>
<p>Tilsynsførende:</p> <p>Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.</p> <p>Manager Jeanette Serup, sygeplejerske, SD</p> <p>Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH</p>

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder, som oplyser om et generelt velfungerende ældrecenter. Implementeringen af Cura-systemet i år har været leders primære fokus, og leder erklærer, at det har været - og fortsat er - en omfattende proces. Samtidig anerkendes undervisningen til selve metoden før opstarten, samt den vedvarende støtte via guides og sparring, ligesom der trækkes store veksler på stedets centersygeplejerske, som er mødeleder. Leder er dog fortrøstningsfuld, og flere medarbejdere begynder at kunne se den røde tråd i systemet.</p> <p>Et udviklingsområde er opfølgende indsatser vedrørende dokumentationspraksis i Cura med nattevagts-teamet. Et andet indsatsområde har været opkvalificering af medarbejdernes sprogbrug, både som et forebyggende initiativ, såvel som at skabe en øget bevidsthed om anvendelse af en professionel kommunikation. Leder oplyser, at indsatsen afstedkom af udleveret materiale fra centralt hold i kommunen, og bemærker, at drøftelserne har understøttet den eksisterende medarbejderkultur med yderligere åbenhed.</p> <p>Leder beskriver en stor borgerudskiftning det seneste år, og flere borgere med stigende kompleksitet og plejebæbehov, fx borgere med Parkinson, hvorfor en medarbejder sendes på relevant undervisning herom. Medarbejdersituationen er ifølge leder overvejende stabil, dog bemærkes sygefraværet som for højt og præget af tre langtidssygemeldinger, hvoraf to medarbejdere er på vej tilbage i job. Der orienteres om en vakant stilling, som leder forventer afklaring på i løbet af den kommende uge.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning på sidste års tilsyn

Der blev ikke givet anbefalinger ved sidste tilsyn.

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 med fyldestgørende beskrivelser udfolder borgernes plejebehov for hele døgnet, samt beskriver medarbejderens faglige tilgange i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler, at centersygeplejersker konsekvent opdaterer helbredsoplysninger under generelle oplysninger.
3. Tilsynet anbefaler, at centersygeplejersker og medarbejdere sikrer, at helbredstilstande er opdaterede svarende til borgernes aktuelle helbredssituation, og at de har sammenhæng til den øvrige dokumentation.
4. Tilsynet anbefaler, at centersygeplejersker og social- og sundhedsassistenter i alle tilfælde beskriver handlingsanvisninger relateret til SUL -indsatser med præcise anvisninger, jf. den konkrete indsats.
5. Tilsynet anbefaler, at leder følger op og sikrer en systematik, der understøtter opfølgning på faglige indsatser.

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:

Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Sæby ældrecenter, trods en udfordrende periode med implementeringen af Cura-systemet, har engagerede medarbejdere og ledelse, som kontinuerligt arbejder målrettet på at skabe trivsel og tryghed 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.

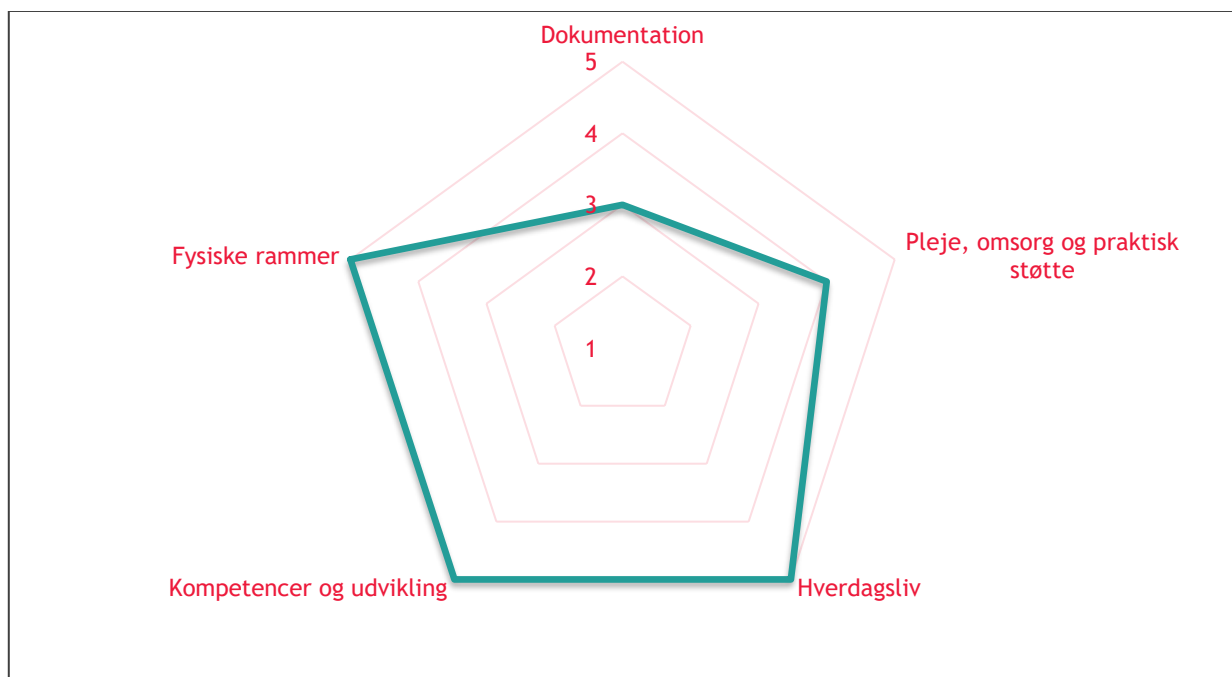
Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en overvejende god borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det vedligeholdende og rehabiliterende sigte er integreret i dagligdagen. Derudover har både ledelse og medarbejdere en stor opmærksomhed på, at borgernes ønsker til den sidste tid, drøftes med henblik på at støtte en værdig afslutning på livet.

Tilsynet har givet anledning til fem anbefalinger, som hovedsageligt er rettet mod dokumentationspraksis, og som tilsynet vurderer vil kræve en målrettet og vedvarende ledelsesmæssig indsats at udbedre.

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 ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne kan på relevant vis beskrive, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen. Cura-systemet har været en stor og svær omvæltning, men medarbejderne er engagerede, finder processen spændende, og ser flere fordele ved systemet. Nyligt har fokus været at opdatere dokumentationen jf. ny praksis for besøgsplaner og handlingsanvisninger.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen i Cura hos tre borgere sammen med leder og en af centersygeplejerskerne.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i varierende grad beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Der savnes bl.a. udfoldelse af hhv. plejeopgaver i aften timerne, manglende beskrivelse af hjælpen ved bad, samt medarbejdernes faglige tilgang i ét relevant tilfælde.</p> <p>Generelle oplysninger ses overvejende velbeskrevne og udfyldte, dog mangler helbredsoplysninger hos to borgere ajourføring. Hos to borgere er ønsker til den sidste tid desuden beskrevet. Funktionsevnetilstande er opdaterede. Helbredstilstande er oprettet, dog savnes opfølgning og fyldestgørende beskrivelser i flere tilstande.</p> <p>Hos alle tre borgere er flere handlingsanvisninger vedrørende SUL-indsatser mangelfuldt udfoldet i relation til den konkrete faglige indsats. Samlet set afspejler dokumentationen ikke en tydelig og sammenhængende rød tråd vedrørende indsatserne hos borgerne.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et professionelt sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker overvejende stor tilfredshed med de ydelser, de modtager, og måden den udføres på. Dog bemærkes travlheden blandt personalet af en borger og dennes pårørende. Borger ytrer desuden ønske om ændringer ved morgenplejen, hvilket ikke er italesat til personalet. Udsagn er adresseret til leder, som vil følge op med borger.</p> <p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, fx via kontaktpersonordning, orientering i dokumentationen samt ved løbende faglig sparring. Medarbejderne mødes om morgenen afdelingsvis og fordeler opgaver ud fra kompleksitet og relation, ligesom funktionen som "dagens assistent" aftales.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på at pleje og omsorgsydelser leveres med øje for borgernes individuelle behov og ønsker, fx tilbydes bad både i dag og aften timer, og der arbejdes med pædagogiske tilgange i relevante tilfælde. Triage afholdes to gange ugentligt, hvor borgerne drøftes og indsatser iværksættes.</p> <p>Den helhedsorienterede indsats sikres via et tværfagligt samarbejde med relevante samarbejdspartnere såsom Sundhedshuset, diætister og terapeuter, ligesom der foregår sparring ved de faste besøg af demenskoordinator hver 14. dag. Ligeledes understøtter en nyligt fast tilknyttet plejecenterlæge de faglige indsatser i et tæt samarbejde med de to centersygeplejersker og medarbejdere.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, hvor medarbejderne redegør for deres overvejelser ift. at rehabiliteringen</p>

	<p>både retter sig mod borgernes fysiske, psykiske og sociale trivsel. Medarbejderne beskriver med flere eksempler et vedvarende fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. i form af forebyggelse af fald og ved at sikre borgerne rette hjælpemidler.</p> <p>Der observeres en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og i forhold til borgernes hjælpemidler.</p> <p>Til grund for tilsynets samlede vurdering tillægges det betydning, at der mangler opfølgning på flere faglige indsatser, herunder en borgers større vægtøgning, som påvirker den faglige kvalitet i kerneydelsen.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne beskriver, at de medinddrages i hverdagslivet på ældrecentret og finder udbuddet af aktiviteter varieret og passende. Flere fortæller fx om deres deltagelse i gymnastik og strikkeklub. På tilsynsdagen har borgerne deltaget i centrets "efterårsfest", som beskrives særdeles hyggeligt. En pårørende supplerer, at familiens mindre børn oplever stedet som rart at besøge.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for organisering af aktivitetstilbuddene, hvor Havkjærhus Aktivitetscenter, som har til huse på centret, flittigt benyttes af de borgere, som har ressourcer dertil. Derudover tilbyder medarbejderne aktiviteter tilpasset borgernes dagsform og funktionsniveau. Ofte lånes en bus, og ture planlægges til Føtex eller McDonald, ligesom årstidsbestemte ture arrangeres.</p> <p>På centret tilbydes nærvær, sang, dame- og herreklub, ligesom de frivillige anerkendes for deres store engagement, som udmønter sig i aktiviteter som bading og højtlesning. Desuden afholdes gudstjeneste med faste intervaller og flere borgere har tilknyttet besøgsvenner.</p> <p>Aktuelt er en medarbejder tovholder på at varetage klippekortsydelse, som ifølge medarbejderne sker med afsæt i borgernes ønsker.</p> <p>Borgerne oplever maden som meget velsmagende, og måltiderne beskrives som hyggelige.</p> <p>Centret har eget produktionskøkken, og medarbejderne oplyser, at borgerne via kostmøder kan komme med forslag til menuer. Medarbejderne reflekterer fagligt over, hvordan de skaber hyggelige rammer for borgernes måltider, fx i form af en bordplan og ved at understøtte den sociale stemning, samt hjælpe borgere med behov herfor.</p> <p>Yderligere observerer medarbejderne afvigelser i borgernes ernæringsmæssige tilstand, fx ved manglende appetit eller fejlsynkning. Særkost eller lignende drøftes med køkkenet eller diætist.</p> <p>Tilsynet bemærker overalt en god stemning og atmosfære på fællesarealer, samt efterårspyntede spiseborde med dug og servietter - klar til aftensmåltidet.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelse og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer. Leder arbejder målrettet og vedvarende med den generelle medarbejdertrivsel og kompetenceudvikling af både den enkelte medarbejder og samlet i medarbejdergruppen.</p> <p>Centersygeplejerskerne varetager bl.a. opgaverne i forbindelse med oplæring af uddelegerede ydelser. Der er planlagt undervisning af plejecenterlæge senere i år, og leder har, i sin medarbejdersammensætning, øje for de forskellige faggruppers styrker, ligesom ønsket med tre pædagogers ansættelse i plejen har givet vidensdeling om relations arbejdet.</p>

	<p>Flere medarbejdere arbejder i kombinerede vagtlag, hvilket leder reflekterende oplever kompetencegivende og medvirkende til en god medarbejdertrivsel.</p> <p>Medarbejderne føler sig godt rustet til opgaverne, og redegør for, at forskellige mødefora med undervisning og borgergennemgang løbende opkvalificerer deres faglige kompetencer. Medarbejderne beskriver, at de er gode til at spørge hinanden til råds ved tvivlsspørgsmål, og stedets demensnøgleperson og centersygeplejerskerne anvendes flittigt til sparring, fx vedrørende faglige tilgange. En medarbejder oplyser, at hun skal på kursus om Parkinson, og i denne sammenhæng redegøres for et tæt samarbejde med neurologisk afdeling, netop vedrørende borgere med Parkinson.</p> <p>Medarbejderne redegør for et overvejende godt arbejdsmiljø og høj trivsel, trods øget travlhed, hvilket tilskrives personalegruppens åbne kultur med plads til undren og konstruktive dialoger om svære emner.</p> <p>Nyansatte introduceres grundigt til opgaverne - godt støttet af to mentorer - og indtil gensidig tillid i opgaver og relationer er opnået.</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 er glade for deres boliger, og er tilfredse med centrets fysiske rammer. Leder oplyser, at hun er i proces og i dialog med boligforeningen vedrørende en ombygning af fællesarealer i en afdeling, herunder køkken- og spisefaciliteter, som i højere grad kan styrke mulighederne for fællesskab. Derudover har leder en løbende opmærksomhed på at afstemme indretningen tidssvarende og efter borgersammensætningen.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de fysiske rammer imødekommer borgernes behov, herunder egnethed i forhold til demens. De tilstræber at bruge de fysiske rammer til at skabe og understøtte en venlig og tryk atmosfære, bl.a. anvendes gårdhaven og de forskellige terrasser flittigt til grill- og kaffestunder eller til at mærke solens stråler, så langt hen på året som muligt.</p>
<p>Årets tema: Den sidste tid</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder oplyser, at der tales med borger, og evt. pårørende, om ønsker til den sidste tid, men tilkendegiver, at borgerne har individuelle behov, hvilket respekteres. Medarbejderne har arbejdet med at få ønsker til den sidste tid dokumenteret i Cura.</p> <p>Ofte påbegyndes dialogen allerede ved indflytningssamtalen, ved naturlige ændringer eller udvikling af en borgers helbredstilstand, eller hvis lægen påbegynder drøftelsen vedrørende fravalg af genoplivning.</p> <p>Samtidig er centersygeplejerske og medarbejdere opmærksomme på at genbesøge borgers ønsker til den sidste tid, når tiden nærmer sig i tilfælde af, at borger har justeret sine ønsker.</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 beboere • 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 beboere • 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 beboere • 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.