



# Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og pleje  
Plejecenter Søparken

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
September 2021

## Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider rækker 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](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



**Kirsten Marquardsen**  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmq@bdo.dk](mailto: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: Plejecenter Søparken, Søparken 1-7, 9900 Frederikshavn
Leder: Lis Thomsen
Antal boliger: 60
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 6. september 2021, kl. 12.30 -16.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Tre medarbejdere</li><li>• Fem borgere</li><li>• To pårørende</li></ul>
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at plejecentret så småt er ved at vende tilbage til sin normale tilstand efter nedlukningen. Ligeledes betegner hun plejecentret som meget velfungerende og med et godt ry.</p> <p>Aktuelt fylder den kommende implementering af FSIII en del blandt medarbejderne, og flere har svært ved at forholde sig til systemet, inden det reelt tages i brug. Derfor drøftes FSIII også på triage og i Cura-læringspakker med faste intervaller som understøttende elementer i den igangværende proces.</p> <p>Leder nævner, at målgruppen i de seks boenheder fortsat er bred. Blandt andet er der stor variation i borgernes alder, og flere borgere har komplekse psykiske sårbarheder eller misbrug. Det medfører ifølge leder, at medarbejderne i flere tilfælde understøttes af faglige specialister, såsom demenskonsulent og VISO for at sikre en kvalificeret løsning af kerneydelsen.</p> <p>Leder oplyser afslutningsvis om en erfaren og stabil medarbejdergruppe, og at sygefraværet er lavt.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning på sidste års tilsyn
Leder oplyser, at der er fulgt op på den seneste anbefaling vedrørende rengøring af hjælpemidler.

### 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 konsekvent opdaterer relevante fokusområder i forhold til borgernes aktuelle helhedssituation.
2. Tilsynet anbefaler, at handleplaner i alle tilfælde udfoldes med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov og ved relevans med medarbejdernes pædagogiske og faglige indsatser.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Frederikshavn Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Plejecenter Søparken. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

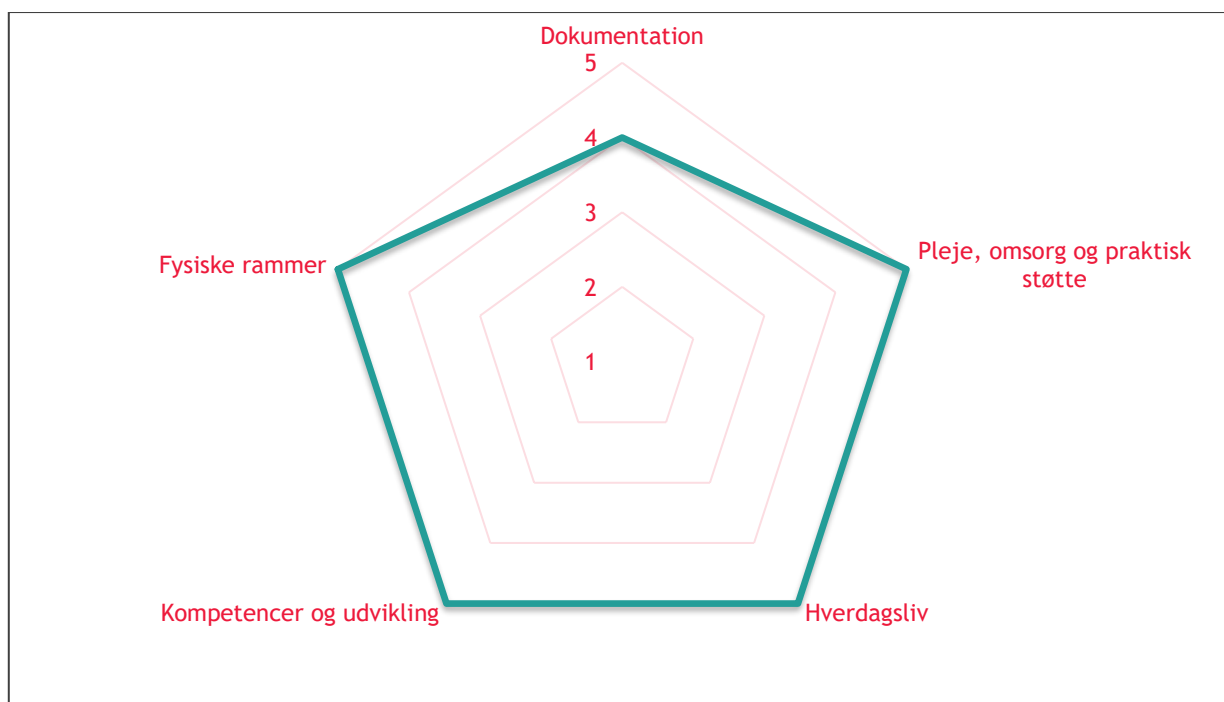
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Plejecenter Søparken er et meget velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges 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 høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte. Ledelsen og medarbejderne kan endvidere redegøre for et dagligt fokus på deres adfærd og kommunikation i relation til borgerne.

### 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>Medarbejderne oplyser, at de arbejder målrettet med dokumentationen, der fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Der er en tydelig rolle- og ansvarsfordeling i forbindelse med opdatering, og der afsættes med fast interval tid til ajourføring og gennemgang af dokumentation.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en medarbejder.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Helhedsbeskrivelser er velbeskrevne, og fokusområder ses opdaterede, fraset enkelte tilfælde, fx savnes der sammenhæng til en handleplan omkring en borgers aktuelle helbredssituation. Handleplaner er i to tilfælde beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer, mens der i et tilfælde savnes beskrivelse af fx borgers hørenedsættelse samt medarbejdernes pædagogiske og faglige indsatser til understøttelse af borgeren i praksis.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et professionelt sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med den pleje, de modtager. En borger fortæller, at flytningen til plejecentret var svær, men borger er hurtigt faldet til. Borgerne beskriver, at medarbejderne er meget hjælpsomme og venlige i deres kommunikation og væremåde. Dette samstemmer pårørende, som endvidere oplever sig velinformerede og trygge.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, som sikrer den brede borgergruppe den rette pleje og omsorg via dokumentation, morgenmøde i hver boenhed og kontaktpersonordning. Triage afvikles ifølge medarbejderne ikke konsekvent som tidligere, hvilket genoptages fra næste uge ifølge leder.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan det store kendskab til borgerne i hver boenhed medvirker til en kvalificeret pleje og omsorg med afsæt i den enkelte borgers dagsform. Medarbejderne redegør endvidere for, at deres egen faglighed bliver skærpet af elevernes spørgsmål og undren. Samtidig redegør medarbejderne for løbende tværfaglig sparring og et velfungerende samarbejde med bl.a. centersygeplejersker, centerlæge og terapeuter.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte i samspil med borgerne. Medarbejderne redegør samtidig for sundhedsfremme og forebyggelses indsatser, hvor borgernes livshistorie er brugbar og jævnligt inddrages fx ønsker til naturoplevelser.</p> <p>Der observeres en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgernes boliger, på fællesarealer og vedrørende 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.</p> <p>Borgerne oplever, at de har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Flere borgere giver udtryk for, at der er et varieret og bredt udbud af aktiviteter, fx gymnastik, håndarbejde og busture. En enkelt borger oplever sig til tider indespærret, og borger savner at komme mere ud. Udsagnet drøftes efterfølgende med leder, som redegør for, at der er fokus på den konkrete borger.</p>

	<p>Medarbejdere og aktivitetsmedarbejdere har øje for at skabe et meningsfyldt hverdagsliv for den brede målgruppe med meget forskellige aktiviteter. Eksempelvis er en yngre borger tilknyttet et dagtilbud, mens andre borgere profiterer af mindre aktiviteter i boenhederne, såsom sang, nærvær eller at lægge tøj sammen. Bus-, gå- og cykelture er ifølge medarbejderne også meget populære, ligesom gudstjeneste og kirkekaffe er genetableret. Klippekursordningen varetages af medarbejderne, som i videst muligt omfang kan redegøre for anvendelse heraf, blandt andet ledsagelse til frisør eller ture ind til byen.</p> <p>Maden og måltiderne beskrives af borgerne som yderst tilfredsstillende.</p> <p>Boenhedernes køkkenmedarbejdere tilbereder og anretter de fleste måltider. Det varme måltid serveres på forskellige tidspunkter i de enkelte boenheder, idet borgerne i fællesskab har bestemt tidspunktet. Medarbejderne redegør kompetent for deres faglige overvejelser i forbindelse med måltiderne. Der er blandt andet opmærksomhed på medarbejderdeltagelse, understøttelse af borgernes behov og observation af ernæringsmæssige problemstillinger, ligesom medarbejderne har fokus på at skabe ro eller en social stemning - alt efter borgernes dagsform.</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.</p> <p>Leder og medarbejdere vurderer, at medarbejderne besidder relevante faglige kompetencer i forhold til borgergruppens bredde og kompleksitet. Leder arbejder målrettet med medarbejdernes kompetenceudvikling, bl.a. gennem MUS, leders egen tilgængelighed, fornemmelse og dialog. Leder opnår derved indsigt i medarbejdernes opgaver og udfordringer, så rette indsats tilbydes. Udfyldelse af kompetenceskemaer og kursus i Cura er ligeledes planlagte indsatser, ligesom trivsel blandt medarbejderne er et vedvarende ledelsesmæssigt fokus.</p> <p>Medarbejderne oplever sig fagligt godt klædt på med gode rammer for løbende og tværfaglig sparring, og de opsøger selv ny viden ved behov. Der redegøres endvidere for, at diverse mødefora, borgerkonferencer med ekstern deltagelse samt årlige interne beboergennemgange er fagligt berigende. Medarbejderne oplever centersygeplejerskerne som meget understøttende til faglig udvikling i form af vidensdeling samt oplæring og uddelegering af opgaver. Medarbejderne beskriver høj trivsel og et velfungerende arbejdsmiljø døgnet rundt, hvilket understøttes af en erfaren og velorganiseret personalegruppe.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgere og pårørende finder de fysiske rammer hyggelige og velegnede. En borger er meget glad for, at der i fællesarealet findes plads til dennes træfigurer, som oftest sælges på plejecentrets årlige loppemarked.</p> <p>Plejecentret er beliggende i et lukket grønt område med seks særskilte huse/boenheder og en tilhørende administrationsbygning centralt placeret. Imellem hver boenhed ses stisystemer, og der er endvidere en særskilt bygning, som borgere og deres pårørende kan låne, fx til fejring af fødselsdage. For enden af det lukkede grønne område er der en mindre sø, som borgerne ofte færdes omkring. Boenhederne indeholder et køkken og et fællesareal, som er hjemligt møbleret og indrettet hensigtsmæssigt med hensyn til borgernes differentierede behov. Borgernes boliger er lyse, og de fysiske rammer imødekommer, ifølge medarbejdere og leder, borgernes behov, herunder egnethed i forhold til demens.</p>

<p>Årets tema: Kommunikation og adfærd Ingen score</p>	<p>Leder og medarbejdere oplever, at der konsekvent udvises en professionel adfærd over for borgere og pårørende.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for talrige fælles drøftelser af, hvordan medarbejderne møder og inddrager borgerne og pårørende i hverdagens praksis. Der lægges vægt på borgernes individualitet og livshistorier, ligesom der er en stor opmærksomhed på en respektfuld omgangstone tilpasset den enkelte borger, pårørende og situationen. Medarbejderne redegør kompetent for deres bevidsthed i forhold til at kunne sætte sig i borgernes sted og på eget kropssprog og toneleje, som omstilles til den enkelte borgersituation. Medarbejderne har ikke erfaret brud på god omgangstone eller uprofessionel adfærd blandt hinanden, men de fortæller, at de går i dialog med kollegaer, hvis de undrer sig over en kollegas væremåde.</p> <p>Leder redegør for, at der ikke foreligger bekymringshenvendelser fra hverken medarbejdere eller pårørende, og at leder sjældent involveres i udfordringer med pårørendesamarbejde, idet medarbejderne håndterer situationerne kompetent.</p> <p>Pårørendesamarbejdet beskrives af medarbejderne som velfungerende, og medarbejderne redegør for, at borgerne inddrages, såfremt pårørende stiller spørgsmål, som kræver borgers samtykke. Medarbejderne oplever til tider, at pårørende ved indflytningssamtalen kan have store forventninger til borgerens "nye liv", hvorfor der indgås dialog med pårørende og forventningsafstemmes med borgers ønsker i centrum.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejdere i alle enheder udviser en professionel og anerkendende tilgang afpasset borgergruppen.</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"> <li>• Der er ingen mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgerne</li> <li>• Alle elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>



I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er mange mangler i opfyldelsen</li><li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne</li><li>• Få af elementerne i indikatoren er opfyldt</li><li>• Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen</li></ul>
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"><li>• Der er omfattende mangler i opfyldelsen</li><li>• Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li><li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul> Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen

## 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.