



Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og pleje
Strandgården Plejecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Oktober 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: Strandgården Plejecenter, Strandvejen 65/ Nørgaardsvej 20-26, 9970 Strandby
Leder: Inge Thårup
Antal boliger: 40, hvoraf 20 pladser tilegnet borgere med demens
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 5. oktober 2021, kl. 14.45 - 18.15
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Tre borgere• Tre medarbejdere
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med medarbejdere i aftenvagt, som beskriver fire individuelle og velfungerende huse. Om aftenen hjælper de hinanden på tværs og bestræber sig på at skabe hygge og hjemlighed for borgerne. Periodevis opleves der meget sygdom blandt kollegaer, og særligt sommerferieperioden har været udfordrende, hvor alle har måtte tage en ekstra tørn for at få vagterne dækket.</p> <p>Leder tilføjer efterfølgende, at der pågår et målrettet kulturarbejde med afsæt i kerneopgaven og fokus på faglighed og struktur i hverdagen. Medarbejderne møder nu forskudt af hinanden i vagtlagt, og en mindre opnormering om aftenen har betydet væsentligt mere ro til opgaveløsningen. Leder har ligeledes prioriteret at ansætte en fast medarbejder til at varetage rengøringen.</p> <p>Der har tidligere været en del seniormedarbejdere, som er gået på efterløn, og de nye medarbejdere opleves nu at være godt integreret.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning på sidste års tilsyn
Leder redegør for opfølgning på sidste års anbefalinger.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at handleplaner løbende ajourføres i forhold til borgernes aktuelle helhedssituation.
2. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at evaluere på gældende praksis for afløsere og ufaglærte medarbejdere og at følge op på muligheden for adgang til dokumentationssystemet.
3. Tilsynet anbefaler leder en fortsat opmærksomhed på at understøtte og udvikle medarbejdernes kompetencer, bevidsthed og anvendelse af faglige og pædagogiske tilgange og begreber i relation til kerneopgaven.
4. Tilsynet anbefaler, at leder, i samråd med medarbejderne i et konkret hus, drøfter en borgers udsagn om travlhed med henblik på at styrke den professionelle kommunikation og adfærd.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Frederikshavn Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Strandgården 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 overordnede vurdering, at Strandgården Plejecenter er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og leder, som medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges i tæt samarbejde med borgerne og på borgernes præmisser.

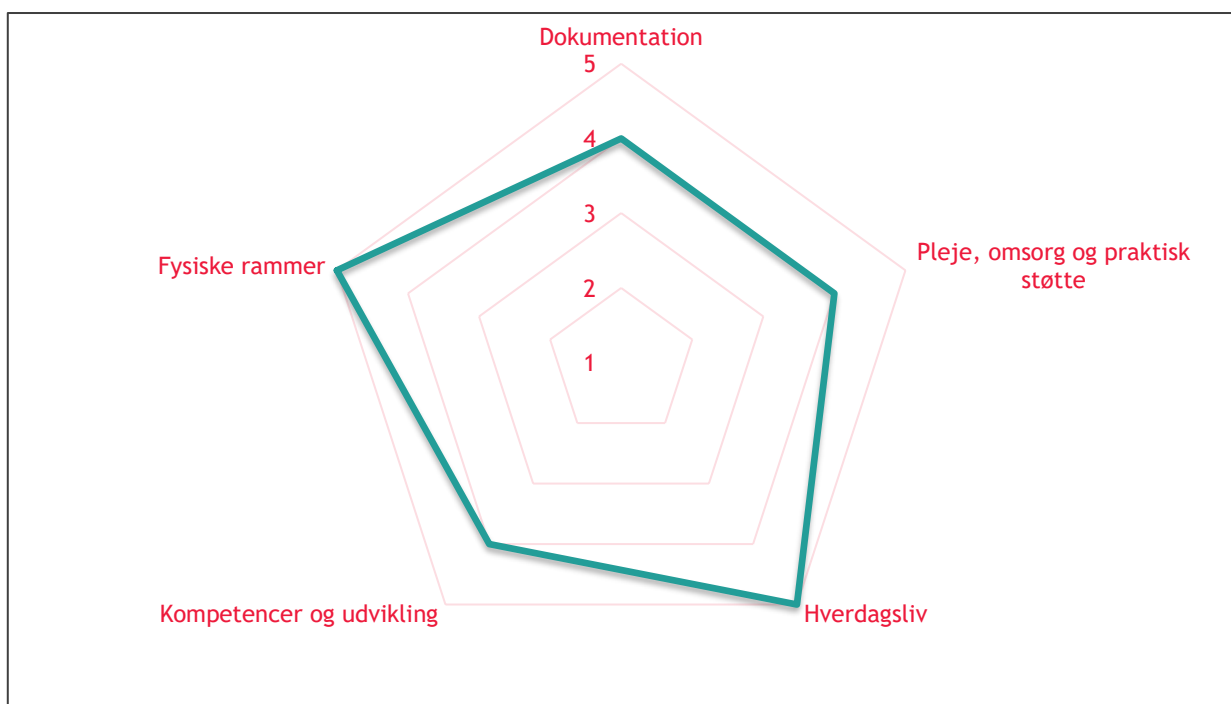
Tilsynet vurderer, at plejecentret samlet set lever op til Frederikshavn Kommunes serviceniveau og de kvalitetsstandarder, der knytter sig til området. Kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet og med et rehabiliterende og vedligeholdende fokus.

Endelig vurderer tilsynet, at såvel leder som medarbejdere arbejder målrettet på at sikre en respektfuld og imødekommende kommunikation og adfærd over for 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>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med medarbejdere og leder.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der foreligger en klar ansvarsfordeling, og medarbejderne redegør for, hvordan de om aftenen bl.a. orienterer sig omkring borgerne via avis.</p> <p>Dokumentationen fremstår systematisk og overvejende opdateret. Borgernes behov for pleje og støtte er i to tilfælde beskrevet handlevejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation, ressourcer og vaner. Der ses en handleplan, som ikke er helt ajourført, ligesom medarbejdernes pædagogiske og faglige tilgange til en borger med svær demens med fordel kan udfoldes.</p> <p>Helhedsbeskrivelse, helbredsoplysninger og fokusområder er opdaterede.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt 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 beskriver, at den tildelte hjælp svarer til deres behov og ønsker, og de er trygge ved medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de om aftenen sikrer kontinuitet i plejen, og de har opmærksomhed på, at forudsigelighed har stor betydning for borgerne, især for borgere med demenssymptomer. Medarbejderne er tilknyttet et primært hus, og de redegør for et stort kendskab til borgernes individuelle behov. Ved behov koordineres indsatsen i hvert af de fire huse, afhængig af opgavens kompleksitet. Medarbejderne erkender, at triage-delen endnu ikke er velintegreret om aftenen, da der fortsat er usikkerhed omkring strukturen, hvilket leder oplyser er et aktuelt udviklingsområde. En medarbejder fremviser desuden en "afløseseddel," med konkrete indsatser og tidspunkter for fx medicingivning og aftenrutiner hos borgerne, som ikke er ajourført. Sedlen opleves som en nødvendighed i opgaveløsningen, da afløserne og ufaglærte ikke kan tilgå dokumentationssystemet.</p> <p>Medarbejderne redegør desuden for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i plejen og hyppig sparring med fx Team Hverdagsrehabilitering og demenskoordinator. Ligeså redegøres der for, hvordan den rehabiliterende tilgang er integreret i det daglige samarbejde med borgerne. Flere borgere beskrives med fremskreden demens, hvorfor indsatser, guidning og spejling dagligt tilpasses den enkelte borgers aktuelle formåen.</p> <p>Den hygiejnemæssige standard findes tilfredsstillende i boligerne, på fællesarealer og 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 deres ønsker til et meningsfyldt hverdagsliv efterkommes, og de beskriver, at der sker en masse i dagligdagen, fx gymnastik, gudstjeneste og gåture.</p> <p>Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan borgerne gives muligheder for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter, døgnrytme og hverdagsliv.</p>

	<p>Om aftenen prioriterer en medarbejder "at borgerne kommer ned i gear", bl.a. med nærvær, hyggelige sociale stunder med en kop kaffe og mindre tiltag, såsom en gåtur i sansehaven eller en film. En anden medarbejder tilstræber, når tiden er til det, fællessang eller et brætspil, og køkkenets placering opleves som et kærkomment samlingspunkt, hvor duften af den hjemmelavede mad spreder sig og indbyder til snak.</p> <p>Borgerne angiver meget stor tilfredshed med madens kvalitet, og at de har indflydelse på menuen. Måltiderne beskrives som hyggestunder, hvor medarbejderne som oftest sidder roligt med ved bordet.</p> <p>Medarbejderne udviser stor opmærksomhed på madens og måltidets betydning for borgerne, hvor de guider og understøtter det sociale fællesskab, og de redegør for deres ansvar i relation til borgernes individuelle ernæringsbehov.</p> <p>Tilsynet observerer en rolig atmosfære, hvor flere borgere nyder eftermiddagskaffen i fællesrummet.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at de relevante faglige kompetencer er til stede i forhold til målgruppens komplekse og foranderlige behov. Hun redegør desuden for det øgede fokus på medarbejdertrivsel, bl.a. i form af en opnormering om aftenen og løbende kompetenceudvikling. Aktuelt pågår der en målrettet indsats for at øge medarbejdernes bevidsthed og anvendelse af fagfaglige tilgange i praksis, bl.a. via Personcentreret omsorg, som understøttes af centersygeplejersken og fremadrettet skal på heldagsmøder med fælles borgerdrøftelser. Samtlige medarbejdere deltager desuden i kommunens læringspakker omkring Cura, og flere medarbejdere gennemgår løbende demenskurser. Leder vægter desuden, at der er skabt rammer til den daglige læring i praksis i samarbejde med centersygeplejersken og tværfaglige ressourcepersoner.</p> <p>Medarbejderne føler sig godt rustet til at varetage de opgaver, de stilles over for om aftenen. De beskriver en stigende kompleksitet hos særligt borgere med udadreagerende og svær demens, som de oplever håndteres kvalificeret, grundet deres erfaring inden for målgruppen og deres indbyrdes samarbejde. Medarbejderne kan med hverdagstermer beskrive faglige og pædagogiske tilgange i samarbejdet med borgere med demens.</p> <p>Det tværfaglige samarbejde betegnes som godt og understøttes af faste mødestrukturer, fx husmøder. Leders væremåde og tilgængelighed er desuden meget værdsat.</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>Hvert af de fire adskilte boenheder fremstår hjemlige med et fælles køkken samt opholdsrum, som tager hensyn til borgernes differentierede behov.</p> <p>Medarbejdere og leder beskriver, hvordan udendørsarealer flittigt benyttes. Leder supplerer, at sidste års projekt omkring anlæggelse af parkanlæg på nærområdet har været i bero grundet COVID-19.</p>
<p>Årets tema: Kommunikation og adfærd</p> <p>Ingen score</p>	<p>Borgerne vurderer, at omgangstonen og medarbejdernes adfærd er respektfuld, og at der tales pænt om og til hinanden. Alle medarbejdere beskrives som søde og imødekommende. En borger bemærker dog, at medarbejderne ofte omtaler, at de har meget travlt, hvilket kan føles lidt trættende.</p> <p>Medarbejderne kan respektfuldt redegøre for, hvad de vægter i kommunikation og adfærd sammen med borgere. De kan desuden redegøre for, hvordan relationsdannelse og det at motivere er afgørende i samarbejdet med borgerne, og de har indbyrdes fokus på omgangstonen.</p>

	<p>De har derudover tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med leder. En medarbejder har fx oplevet "en grel situation" fra en kollega over for en borger, som leder efterfølgende straks tog sig af.</p> <p>Elever er med som "føl", indtil gensidig tryghed og kendskab til borgerne er opnået.</p> <p>Den tilsynsførende observerer en respektfuld kommunikation og adfærd i samtlige huse på tilsynstidspunktet.</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 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 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 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 • 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.