

# TILSYNSRAPPORT FREDERIKSHAVN KOM- MUNE

CENTER FOR SUNDHED OG PLEJE  
ØSTERVÅ ÆLDRECENTER



Uanmeldt socialfagligt tilsyn

Maj 2019



# 1. SOCIALFAGLIGT TILSYN

## 1.1 OVERORDNET VURDERING

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

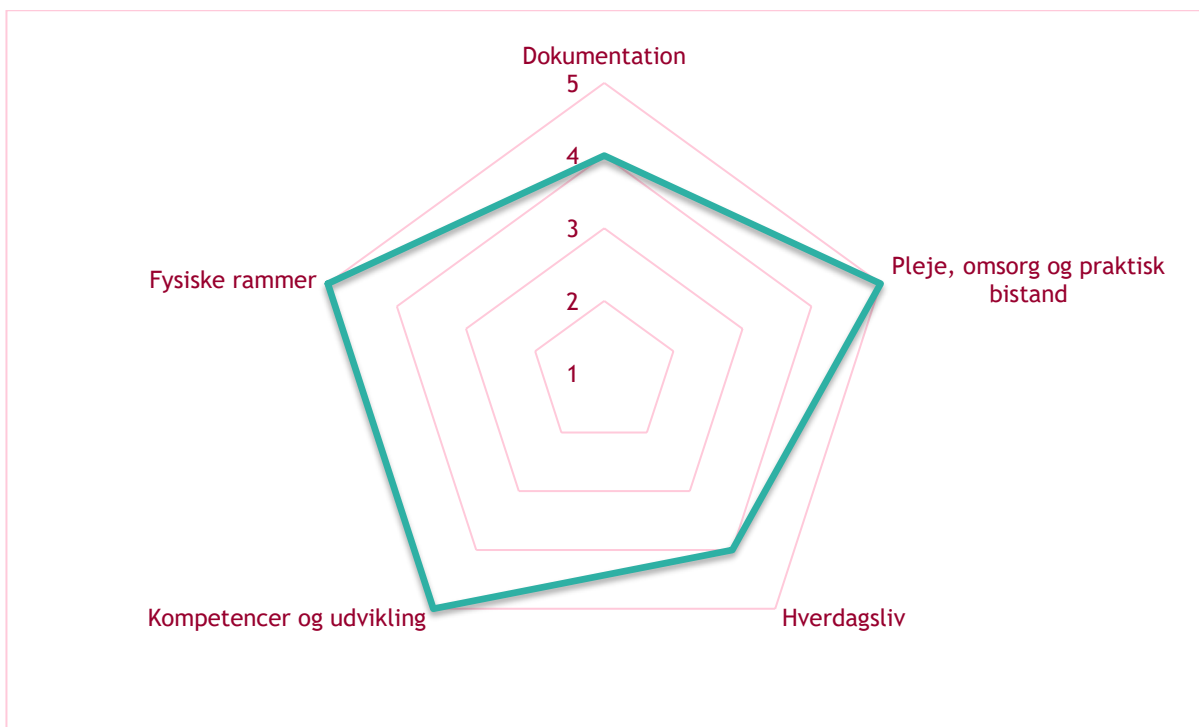
Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Østervrå Ældrecenter er et meget velfungerende ældrecenter, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets oplevelse, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Frederikshavn Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og ved behov inddrages relevante samarbejdspartnere. Det er endvidere tilsynets vurdering, at ledelsen har stort fokus på den generelle kompetenceudvikling, og at samarbejdet med de pårørende er højt prioriteret.

## 1.2 SCORE

For hvert overordnede 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.



## 1.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Dokumentation  Score: 4	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne samarbejder målrettet med centersygeplejersken om dokumentationen, så kvalitet i praksis understøttes. Borgernes samlede dokumentation gennemgås endvidere systematisk på beboergennemgang hver sjette uge, hvor alle vagtlag deltager.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Handleplaner afspejler borgernes behov for pleje og omsorg og er handlingsvejledende med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. En helhedsbeskrivelse er ikke ajourført, og enkelte fokusområder bør afsluttes, ligesom der mangler en indsats i forhold til en borgers aktuelle ernæringsproblematik. Iværksatte målinger kan ikke genfindes af medarbejder i aftenvagt, men fremvises efterfølgende af leder.</p> <p>Tilsynet bemærker et åbent personalekontor med personhenførbare data uden tilstedeværelse af medarbejdere.</p>
Pleje, omsorg og praktisk bistand  Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at den tildelte hjælp til pleje, omsorg og praktisk hjælp svarer til deres behov og tilpasses individuelle ønsker. En pårørende oplever, at der i perioder kan være mange forskellige medarbejdere omkring hendes mor, men at der nu er stabilitet.</p> <p>Kontinuitet i pleje og omsorg for borgerne sikres bl.a. via fælles sparring om morgenen, kontaktpersonordning, fysisk kalender til daglige påmindelser og medarbejdernes kendskab til borgerne. Elektronisk tværfaglig triagering er netop påbegyndt.</p> <p>En medarbejder redegør for, hvordan plejen ydes med et rehabiliterende sigte, og at der aktivt samarbejdes med demenskoordinator og Ældrepsykiatrien i forhold til konkrete borgere. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse.</p> <p>Den hygiejnemæssig standard findes overalt forsvarlig.</p>
Hverdagsliv  Score: 4	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. I dagtimer tilbydes varierende aktiviteter i det tilknyttede aktivitetscenter, og de mange frivillige ildsjæle arrangerer bl.a. "ture ud i det blå" i centrets egen bus samt fælles sang om aftenen. Medarbejderne i aftenvagt arrangerer med mellemrum "fredagshygge" med ekstra god mad og et glas vin samt videoaften med gamle danske film og chips. Borgerne oplever, at tilbuddet om aktiviteter spænder bredt, hvor en pårørende, som ofte er på besøg, oplever, at der kan være meget stille i eftermiddagstimerne og savner flere synlige medarbejdere - end tiden aktuelt tillader det.</p> <p>Borgerne udtrykker tilfredshed med maden og måltiderne, og en borger fortæller, hvordan ønsker til en fødselsdagsmenu er imødekommet. Medarbejderne tilstræber, at én af dem er med under aftensmåltidet for at skabe ro og dialog, og at enkelte borgere deltager i praktiske gøremål, såsom borddækning.</p> <p>Tilsynet observerer, at servering af aftensmåltidet ved kognitive friske borgere foregår ved, at medarbejderne øser op for borgerne fremfor at servere fra fade, hvor borgerne selv kan tage fra.</p>

<p>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder og medarbejder vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til den øgede kompleksitet i målgruppen. Leder arbejder løbende med kompetenceudvikling og den generelle medarbejdertrivsel og er aktuelt i gang med trivsels- og fremtidssamtaler, som bl.a. inddrages i udviklingen af kompetenceprofiler. Medarbejderne deltager løbende på kurser i fx neuropædagogik, og ved behov planlægges undervisning i forhold til praksisnære faglige emner. Desuden er en pædagogisk assistent ansat i dagvagt, som ifølge leder bidrager med relevante faglige tiltag.</p> <p>Medarbejderen oplever gode muligheder for indbyrdes faglig sparring, og at der generelt er stor respekt for hinandens individuelle kompetencer. I de sene aften timer kan medarbejderne til tider føle sig udfordret ved særligt borgere med udprægede psykiatriske diagnoser, og oplever de tværfaglige fora som brugbare og givende i forhold til konkrete faglige redskaber, hvilket ligeledes understøttes af en lydhør leder.</p>
<p>Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. De fysiske rammer fremstår velindrettede og understøtter borgernes trivsel. Borgerne udtrykker glæde over deres rummelige lejligheder, og en borger er glad for de nærliggende handlemuligheder. Leder forklarer, at Ældrecentret ikke er helt "demens-venligt" idet der bl.a. er udgang til en befærdet vej.</p> <p>Udendørsarealer består af større terrasser med bl.a. drivhus og højbede.</p>
<p>Årets tema: Pårørendesamarbejdet</p>	<p>Medarbejder i aftenvagt oplever et godt og aktivt samarbejde med pårørende, hvor tillid, åbenhed og et højt informationsniveau prioriteres. Medarbejderen giver desuden eksempler på, hvordan de i samarbejdet med pårørende af og til må oplyse, at indsatser tilrettelægges i samspillet mellem borgers egne ønsker og faglighed. Ved behov henvises til leder og centersygeplejerske. Demens-team inddrages desuden i samtaler med pårørende.</p> <p>Leder beskriver, at pårørendesamarbejdet baseres på medinddragelse, løbende forventningsafstemning og indflytnings samtale.</p>

## 1.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

<p><b>Bemærkninger</b></p>
<p>Tilsynet har ingen bemærkninger.</p>
<p><b>Anbefalinger</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at borgernes samlede dokumentation i alle tilfælde ajourføres i forhold til aktuelle helbredstilstande.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at alle personhenførbare data opbevares utilgængeligt for uvedkommende.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejderne drøfter, hvordan måltiderne i højere grad kan tilrettelægges med en rehabiliterende tilgang for øje.</li> </ol>

## 2. OPLYSNINGER

### 2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

<b>Adresse</b>
Vrængmosevej 2a, 9750 Østervrå
<b>Leder</b>
Helle Christensen
<b>Antal pladser</b>
31 boliger, heraf 1 aflastningsplads
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 6. maj 2019, kl. 16.00 - 19.30
<b>Deltagere i interviews</b>
Leder, fem borgere og en medarbejder
<b>Tilsynsførende</b>
Senior manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

### 2.2 AKTUELLE VILKÅR

<b>Aktuelle vilkår</b>
<p>Tilsynet indledes med en social- og sundhedsassistent i aftenvag, og leder kommer efterfølgende til. Leder oplever en tiltagende kompleksitet i målgruppen, hvorfor kompetenceudvikling fortløbende prioriteres højt og medarbejderne løbende opkvalificeres ud fra aktuelle problemstillinger i samarbejde med centersygeplejersken. Bl.a. tilflytter et stigende antal borgere med misbrugsproblematikker, borgere med medfødt eller erhvervet hjerneskade samt borgere, som ikke profiterer hensigtsmæssigt af stedets fysiske rammer, fx borgere med demens. Tværfaglige ressourcepersoner inddrages endvidere i tæt omfang, bl.a. aktuelt ved en borger, hvor demensteam bidrager til en fælles faglig forståelse og ensartet tilgang over døgnnet, hvilket har medført særdeles positive resultater i det daglige samarbejde med borger.</p> <p>Medarbejdergruppen beskrives som meget erfaren og stabil, dog aktuelt med en vakant social- og sundhedsassistent stilling til aftenvag.</p>

### 2.3 OPFØLGNING

<b>Opfølgning</b>
Leder redegør for et vedvarende fokus på opdatering af dokumentationen.

Partneransvarlig  
BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner  
m: 2810 5680  
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig  
KIRSTEN MARQUARDSEN  
Senior Manager  
m: 41 89 04 36  
e: kmq@bdo.dk

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger mere end 1.200 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 80.000 medarbejdere i mere end 160 lande.*

*Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.*