



Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og pleje
Østervrå Ældrecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Juni 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
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: Østervå Ældrecenter, Vrængmosevej 2a, 9750 Østervå
Leder: Anja Nielsen
Antal boliger: 31, heraf 1 aflastningsplads
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 14. juni 2021, kl. 13.45 - 17.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Fire medarbejdere, hvoraf en centersygeplejerske og en medarbejder i aftenvagt• Fem borgere• En pårørende
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder, som for en periode har været konstitueret, er blevet fastansat på ældrecentret, og dette har ifølge leder givet en større ro i personalegruppen. Leder beskriver, at ældrecentret - samtidig med uvished vedrørende ledelsesposten - har været udfordret af skiftende centersygeplejersker. Centersygeplejersken, der havde været ansat på centret gennem en årrække, opsagde sin stilling i efteråret, og siden da har ældrecentret enten været uden sygeplejerske eller haft to sygeplejersker uden erfaring i meget kort tid ad gangen. Stillingen er netop besat med en kompetent centersygeplejerske i et vikariat.</p> <p>Leder redegør endvidere om et år med COVID-19 restriktioner, nedlukning af al aktivitet og et ledelsesmæssigt fokus på at sikre kerneopgaven. Aktuelt pågår der en proces omkring den kommunikative kultur og samarbejdet.</p> <p>Samarbejdet mellem vagter har været udfordret igennem en længere periode, og søges nu løst med et netop afholdt personalemøde med klare aftaler og indsatser for den fremadrettede praksis. Indsatsen følges op af en psykolog og tæt ledelsesmæssig opbakning. Leder beskriver, at det trods alt er et velfungerende hus med en høj faglighed.</p> <p>Sygefraværet er ifølge leder lavt. Ud over stillingsopslag på en fast centersygeplejerske er der én vakant social - og sundhedsassistent stilling.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning på sidste års tilsyn
Leder, medarbejdere og centersygeplejerske redegør for fokus på at opkvalificere dokumentationen i henhold til sidste års anbefaling.
Tilsynet bemærker, at anbefaling i forhold til rengøring af hjælpemidler er fulgt op.

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 suppleres med relevante beskrivelser af medarbejdernes faglige tilgange, fx hos borgere med kognitive udfordringer.
2. Tilsynet anbefaler, at faglige indsatser konsekvent følges op, og at fokusområder løbende evalueres og ajourføres i forhold til borgers aktuelle tilstand.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at personhenførbare oplysninger konsekvent opbevares utilgængeligt for uvedkommende.
4. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at drøfte og afklare fælles forventninger til kontaktpersonordningen.
5. Tilsynet anbefaler en ledelsesmæssig øget bevågenhed på borgernes hverdagsliv og et fælles fokus på, hvordan der i højere grad kan skabes liv og socialt samvær på afdelingerne.
6. Tilsynet anbefaler ledelsen en fortsat øget opmærksomhed på, hvordan "det gode måltid" for borgerne kan efterleves i praksis, herunder betydning af medarbejdernes nærvær og tilstedeværelse på fællesarealet og til måltider.
7. Tilsynet anbefaler leder et fortsat fokus på dagligt at understøtte medarbejdernes interne samarbejde og opgavefordeling imellem vagtlag.
8. Tilsynet anbefaler leder at afklare behovet for mono-faglige sparringsmuligheder og at drøfte oplevelsen af stigende kompleksitet i hverdagen.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

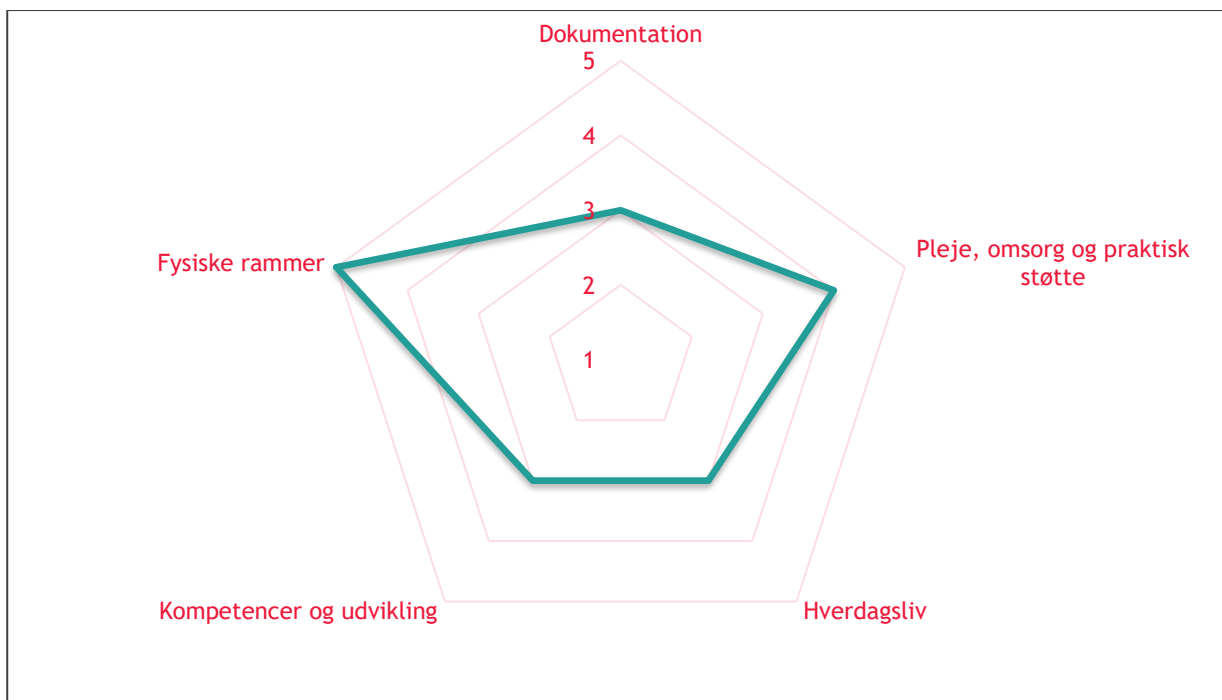
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Østervå Ældrecenter samlet set lever op til Frederikshavn Kommunes serviceniveau og de kvalitetsstandarder, der knytter sig til området. Kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at der er behov for et øget ledelsesmæssigt fokus på, at borgerne sikres mulighed for et socialt hverdagsliv. Tilsynet vurderer endvidere, at der fortsat er behov for ledelsesmæssig opmærksomhed på at skabe tydelige rammer og strukturer, der understøtter medarbejdernes samarbejde samt dokumentationspraksis.

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>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med centersygeplejersken.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Der er ligeledes en klar ansvarsfordeling i forhold at sikre sammenhæng og opdatering af dokumentationen. Medarbejderne erkender dog, at dokumentationen ikke er opdateret som ønsket, grundet fravær af fast centersygeplejerske. Centersygeplejersken redegør for et stort fokus på at ajourføre den enkelte borgers samlede dokumentation.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i to tilfælde handlingsvejledende beskrevet i handleplaner med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer - mens der i et tilfælde mangler beskrivelse af medarbejdernes pædagogiske tilgange til borger med svær demenslidelse. Der ses aktuelle fokusområder samt eksempler på fokusområder hos samtlige borgere, som ikke er fulgt op. Der ses desuden manglende opfølgning af en lægeordnet blodtryksmåling, som centersygeplejersken umiddelbart straks vil tage hånd om.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et fagligt sprog.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der på begge etager er åbne personalekontorer - uden medarbejdere - men med fri adgang til personfølsomme data om borgerne.</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 udtrykker generelt stor tilfredshed med de ydelser, de modtager. En borger beskriver, hvordan hjælpen løbende er justeret siden indflytning, men borger har stadig et ønske om at komme tidligere op om morgenen. Medarbejderne opleves af flere borgere fortravlede, men altid hjælpsomme.</p> <p>Kontinuitet i pleje og omsorg til borgerne skabes med bl.a. overlap mellem vagt-lag, fælles morgenmøde og koordinering af dagens opgaver ud fra kompetencer og relationer til borgerne. Triagefeltet gennemgås hver morgen for særlige opmærksomhedspunkter, fx hudproblemer, og triageringsmøder afholdes to gange ugentligt, hvor alle medarbejdere deltager. Triageringsmøderne ledes af en social- og sundhedsassistent ved centersygeplejerskens fravær.</p> <p>Medarbejderne oplever forskellige kollegiale opfattelser af kontaktpersonsordning, som skaber uklarhed omkring ansvarsområder og opgavefordeling.</p> <p>Det eksterne tværfaglige samarbejde betegnes af leder og medarbejdere som meget velfungerende.</p> <p>Pleje og omsorg leveres med god faglig standard, og medarbejderne redegør med relevante eksempler for, hvordan en rehabiliterende tilgang integreres i plejen tilpasset den enkelte borgers motivation og formåen. Dette understøttes af et borgerudsagn.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til ønsket livsstil, og den hygiejnemæssige standard på fællesarealer er tilfredsstillende.</p>

<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er glade for at bo på ældrecentret, og et par borgere, som er flyttet ind på ældrecentret i løbet af de sidste måneder, oplever, at de er ved at falde godt til. Tre borgere kender hinanden fra lokalområdet, og de har derved fundet sammen til sociale stunder i en bolig. Borgerne har nydt godt af dagens gymnastik og sidste uges musikalske arrangement, men de savner mere socialt samvær med de andre borgere på ældrecentret. De er ikke bekendt med et aktivitetstilbud. En anden borger ser meget frem til, at terapien igen åbner op for at få lidt indhold i hverdagen.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for, at det har været svært at bevare et meningsfyldt hverdagsliv for borgerne under nedlukningen. Aktivitetscentret varetager vanligvis mange faste aktiviteter sammen med ældrecentrets frivillige. Team Optur er netop begyndt at komme igen én dag om ugen til fysisk aktivitet, og enkelte arrangementer er afholdt og planlagt, fx koncert med Ib Grønbæk.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de ikke har haft det store fokus på at skabe meningsfulde aktiviteter for borgerne det sidste lange stykke tid, og de undskylder det med, at de har været udfordret af personalesituationen, restriktioner og en del flere sundhedsfaglige opgaver i centersygeplejerskens fravær. De erkender, at der har været meget stille på fællesarealerne i hverdagen, men medarbejderne oplyser, at klippekortsordningen er anvendt efter hensigten af en medarbejder i fleksjob og elever, der har været gode til at gå ture og cykle med borgerne.</p> <p>Medarbejderne udtrykker et stort ønske om at blive bedre til at skabe et socialt sammenhold i hverdagen og under måltidet, også set i lyset af, at der aktuelt er en del friske borgere, der vil profitere heraf.</p> <p>Leder oplyser efterfølgende, at måltidet er et aktuelt fokusområde, heriblandt også samvær med borgerne, fx i kaffepauser.</p> <p>En medarbejder i aftenvagter oplyser, at de om aftenen har tilstræbt at skabe lidt hygge omkring TV'et, fx til en håndboldkamp. Der har desuden netop været afholdt en vellykket grillfest på terrassen.</p> <p>Borgerne beskriver den hjemmelavede mad som ualmindelig god, og de sætter pris på variationen i morgenmaden. Borgerne har forskellige oplevelser af måltiderne, som for de flestes vedkommende er et kort fælles møde, hvorefter man går hver til sit.</p> <p>Tilsynet bemærker meget stille fællesarealer om eftermiddagen. En borger opholder sig foran TV'et. Tilsynet observerer desuden, at der kort efter vagtskifte dækkes op til aftensmad med tallerkener og bestik på bordene. Tilsynet drøfter efterfølgende dette med leder i forhold til signalværdi og ældrecentrets fremadrettede fokus på at skabe sociale fællesskaber på fællesarealerne.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Både leder, centersygeplejerske og medarbejdere vurderer, at der er gode faglige kompetencer til stede på ældrecentret. Der er netop tiltrådt to pædagoger, som bl.a. skal tilgå borgere med komplekse kognitive udfordringer. Samtidig er leder bevidst om samarbejdsproblemer i særligt ét vagtlag, hvorfor der er iværksat en proces med fokus på at sikre kerneopgaven og medarbejdernes trivsel.</p> <p>En ny udvalgt demensnøgleperson afventer efteruddannelse, og et VISO-forløb hos en konkret borger er ifølge leder kommet alle til gavn, idet videndeling og læring derfra er bredt ud og har styrket medarbejdernes faglige tilgange til borgerne. Leder tilstræber at skabe gode rammer for faglig sparring, fx et forum med borgergennemgang, og leder indhenter fagfaglige ekspertiser ved behov. Ligeledes vægter leder synlighed og tilgængelighed højt i hverdagen for både borgere, pårørende og medarbejdere.</p>

	<p>Medarbejderne oplever gode muligheder for sparring med ældrecentrets sygeplejerske, og de er lettede over, at der pt. er stabilitet på både ledelses- og sygeplejerskeposten. Medarbejderne beskriver en svær periode med megen travlhed, uro og interne frustrationer, hvor samarbejdet dog er bedret efter det aktuelle stormøde "streg i sandet". Medarbejderne ser positivt fremad efter perioden uden kursusaktivitet.</p> <p>En medarbejder i aftenvagt deler ligeledes oplevelsen af en presset tid, og medarbejder oplever desuden tiltagende komplekse borgerforløb og et stort borgerflow. Medarbejder ytrer behov for mono-faglige sparringsmuligheder, fx social- og sundhedsassistentmøder.</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 finder de fysiske rammer hyggelige og velegnede. Et ægtepar har dog et hjertesuk over ikke at kunne deles om en stor bolig. Ældrecentrets boliger er opdelt i to etager med hvert deres fællesareal. Efter ønske fra medarbejderne er der etableret to grupperum - et til fordybelse, fx i forbindelse med dokumentation, og ét til faglige og kollegiale samtaler.</p> <p>Leder er desuden i færd med at modernisere ældrecentret med en mere hyggelig indretning. Bl.a. skal en borgers kunstmalerier pryde væggene.</p>
<p>Årets tema: Kommunikation og adfærd</p> <p>Ingen score</p>	<p>Borgerne oplever en åben og imødekommende omgangstone fra alle på ældrecentret og en venlig medarbejderadfærd. Den pårørende føler sig ligeledes imødekommert.</p> <p>Medarbejderne lægger vægt på en anerkendende og respektfuld omgangstone, som tilpasses den enkeltes jargon og dagsform. Medarbejderne redegør endvidere for, hvordan kendskab til borgerne er af stor betydning, fx ved at aflæse og handle ud fra en borgers adfærd. Kommunikation og adfærd drøftes ifølge medarbejderne med mellemrum på personalemøder eller ved behov, og elever og nye medarbejdere følges med kendt personale for at sikre en gensidig tryghed imellem borger og medarbejder.</p> <p>Leder redegør for en målrettet indsats for, at samtlige ansatte på ældrecentret agerer fagligt og professionelt i alle henseender. Medarbejderne skal tale med respekt til den enkelte borger og til hinanden, og leder handler og italesætter øjeblikkeligt uhensigtsmæssig sprogbrug eller adfærd. Leder har arbejdet med at styrke medarbejdernes faglige drøftelser og anvendelse af faglige termer, og leder har ligeledes et øget fokus på, hvordan medarbejderne omtaler borgerne, fx på triagemøde.</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 beboerne • Størstedelen af elementer 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 beboerne • En del elementer 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 beboerne • Få elementer 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

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.