



Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og Pleje
Ankermedet Plejecenter

Uanmeldt kommunalt tilsyn
September 2024

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 plejecentret.

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. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Helle Charlotte Nielsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 00 92

Mail: Henie@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede og
skal derfor vurderes ud
fra dette.*



1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Ankermedet Plejecenter, Skagavej 132, 9990 Skagen

Leder: Kirsten Jensen

Antal boliger: 30, heraf 4 aflastningspladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 11. september 2024, kl. 15.00 - 19.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre borgere
- To medarbejdere
- En pårørende

Tilsynsførende talte desuden med borgere og medarbejdere undervejs, og tilsynet blev afrundet sammen med leder, der fik en kort tilbagemelding om tilsynets foreløbige vurderinger og anbefalinger.

Tilsynsførende:

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med en medarbejder, idet leder ikke er til stede ved tilsynets begyndelse. Leder kontaktes og tilstøder straks tilsynet. Leder oplyser om et velfungerende plejecenter med en engageret og faglig velfunderet medarbejdergruppe med stor stabilitet.

Et stort og vedvarende ledelsesmæssigt opmærksomhedspunkt er rekruttering af kvalificerede medarbejdere, hvor plejecentrets geografiske placering, ifølge leder, er en udfordring. Leder tilbyder ansættelse til elever, der efter afsluttet uddannelse har et ønske om at forblive i Skagen. Derudover er leder optaget af at skabe en attraktiv arbejdsplads, hvor arbejdslivet harmonerer med medarbejdernes privatliv, bl.a. via en fleksibel arbejdstidsplan samt fastholdelse af seniorer, ligesom leder anerkender medarbejderne for fleksibilitet i planlægningen af dagligdagen. Leder oplyser i den forbindelse om et nyt tiltag, hvor nyansatte social- og sundhedshjælpere og ufaglærte medarbejdere, som en del af deres introduktion, gennemgår fire ugers struktureret introduktionsforløb for hele fagcentret, hvor central undervisning vedrørende bl.a. dokumentation, forflytning og magtanvendelsesregler, suppleres med e-learning moduler samt følgedage med faste medarbejdere på plejecentret. Leder oplyser, at den første nyansatte medarbejder indleder forløbet dagen efter tilsynet, og leder har forventning om en forbedret introduktion til gavn for både nyansatte og erfarne kolleger.

Korttidssygefraværet betegnes af leder som lavt, men det samlede fravær er aktuelt påvirket af to langtidssygemeldte medarbejdere, grundet fysiske skavanker. Fraværet dækkes af to ufaglærte medarbejdere, ansat i vikariat. Plejecentret har pt. ingen vakante stillinger. Leder oplyser, at plejecentret ikke har modtaget klager i det forløbne år.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger, bl.a. relateret til dokumentationen, hvor plejecentrets fire nøglepersoner vedrørende dokumentationen, bistået af Team Udvikling, løbende tilbyder undervisning og sparring vedrørende Cura.

1.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til plejecentrets fremadrettede udvikling:

1.3.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

1.3.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i en konkret borgerjournal opdaterer handlingsanvisning for personlig pleje, svarende til borgerens aktuelle behov for pleje og støtte.
2. Tilsynet anbefaler, at social- og sundhedsassistenter, i samarbejde med centersygeplejersken, opretter relevant helbredstilstand i relation til en konkret borgers sår.
3. Tilsynet anbefaler centersygeplejerske og social- og sundhedsassistenter at sikre fyldestgørende handlingsanvisninger for uddelegerede sundhedsfaglige ydelser.

2. Tilsynsresultat

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Frederikshavn Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Ankermedet Plejecenter. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Ankermedet Plejecenter er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, der arbejder målrettede for at skabe trivsel 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 og på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevet og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det vedligeholdende og rehabiliterende sigte integreres i dagligdagen og i samarbejdet med borgerne.

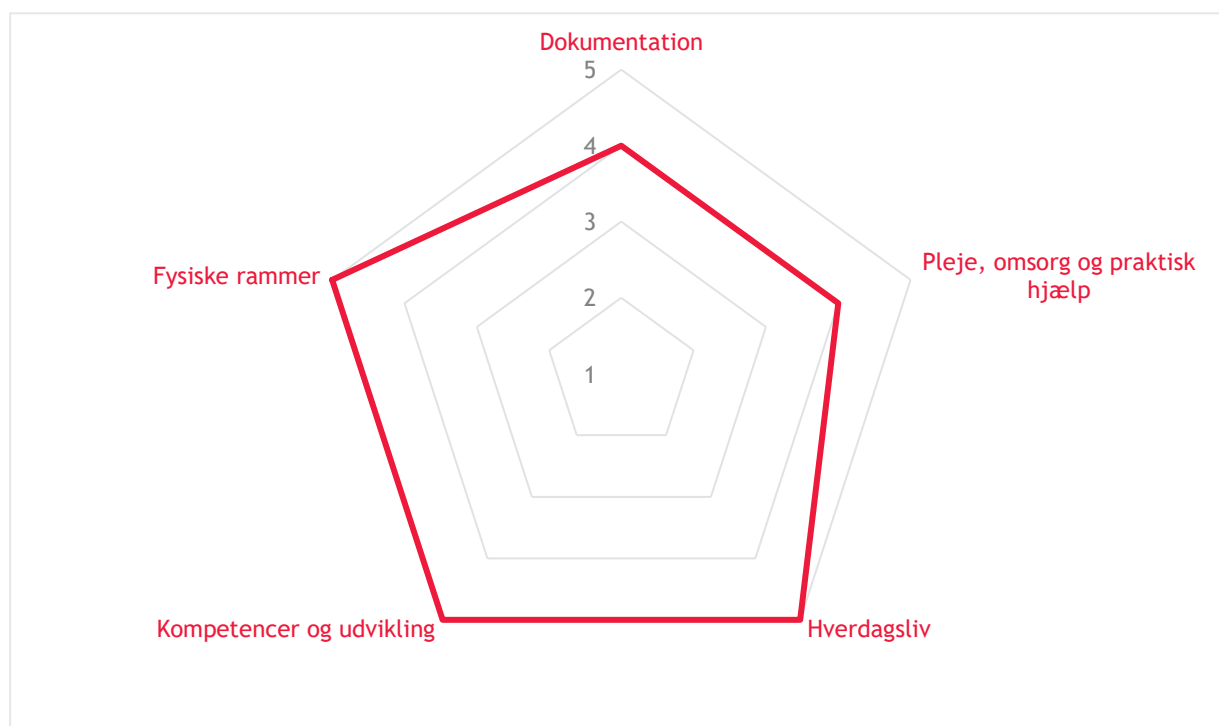
I relation til årets tema 'Tværfaglig triage' er plejecentret kendetegnet ved en systematisk tilgang i relation til tidlig opsporing af sygdom, hvor triagemøder er etableret i dag- og aftentimer, og hvor de tværfaglige drøftelser bidrager til læring og refleksion for medarbejderne.

Enkelte udviklingsområder er konstateret ved dokumentationsgennemgangen, og har givet anledning til tre anbefalinger. Tilsynet vurderer, at det vil kræve en mindre indsats fra ledelse og medarbejdere at udbedre manglerne.

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

2.3.1 Dokumentation

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettede med dokumentationen, så den fungerer som et aktivt redskab i hverdagen, herunder en klar rolle- og ansvarsfordeling ift. at sikre opdaterede borgerjournaler. Medarbejderne oplever gode muligheder for sparring og vejledning i hverdagen ved plejecentrets fire nøglepersoner samt centersygeplejersken. Medarbejderne har ligeledes modtaget undervisning vedrørende Cura ved Team Udvikling, som ligeledes løbende informerer om ændringer i systemet, og medarbejderne tilkendegiver, at de føler sig trygge, og har overblik ift. at navigere i dokumentationen.

Tilsynet har gennemgået dokumentationen i Cura for tre borgere sammen med en social- og sundhedsassistent.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i handlingsanvisninger beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Hos en borger savnes der dog opdatering af hjælpen ved toiletbesøg efter en ændring i borgerens funktionsniveau. Generelle oplysninger er udarbejdede, jf. kommunens retningslinjer. Funktionsvevnetilstande er vurderede og ajourførte, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau. Helbredstilstande er opdaterede, frasat i et tilfælde, hvor en tilstand vedrørende en borgers nyligt opståede traumesår savnes oprettet. Der foreligger handlingsanvisninger for uddelegerede sundhedsfaglige ydelser, hvor handlingsanvisning vedrørende vægtmålinger hos samtlige tre borgere samt for blodtryksmåling hos en borger dog savner relevante og fyldestgørende beskrivelser af indsatsen, ligesom der ikke er oprettet handlingsanvisning for sårpleje i forbindelse med ovennævnte sår. I observationsnotater er afvigelser og opfølgninger på faglige indsatser dokumenteret, herunder er målinger udført som planlagt.

Dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de er alle meget tilfredse og trygge ift. de ydelser, de modtager. En borger fremhæver positivt et godt gensidigt kendskab til medarbejderne, der fornemmer borgerens dagsform, og tilpasser hjælpen hertil. En anden borger oplever det trygt, at medarbejderne, grundet borgerens nedsatte syn, støtter borgeren med insulingivning.

Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, herunder via kontaktpersonsordning og medarbejdernes faste tilknytning til en afdeling. Medarbejderne redegør for, at dagen indledes med et koordinerende morgenmøde i afdelingerne, hvor medarbejderne orienterer sig i dokumentationen, og dernæst fordeles dagens opgaver med afsæt i kompetencer og relation til borgerne. Medarbejderne oplyser, at de i aftentimerne skifter mere mellem afdelingerne med henblik på at sikre tilstedeværelse af rette faglige kompetencer i hele huset. Sparring vedrørende borgerforløb sker løbende blandt medarbejderne samt på triagemøder, hvor der følges op på observerede ændringer og iværksatte faglige tiltag. Medarbejderne rede-

gør for, at de ved akutte ændringer hos borgene inddrager en social- og sundhedsassistent, som måler vitale værdier samt involverer centersygeplejersken eller en læge i relevante tilfælde.

Medarbejderne redegør for et tæt og velfungerende samarbejde med centersygeplejersken, ligesom de fremhæver det positivt, at demenskoordinatoren, der har sit kontor i huset, let inddrages ved behov for sparring og vejledning ift. konkrete borgerforløb. Derudover bidrager huslægen ligeledes med faste besøg samt videokonferencer til en helhedsorienteret indsats for borgerne.

Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de arbejder med rehabilitering i det daglige samarbejde med borgerne, herunder hvordan borgernes færdigheder vedligeholdes i den pædagogiske tilgang i relation til mobilisering og forflytning, ligesom der med opmærksomhed på fx mund- og tandhygiejne, samt medarbejdernes efterlevelse af hygiejniske principper, er relevant opmærksomhed på sundhedsfremme og forebyggelse.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte borgers boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

I vurderingen af temaet er den manglende handlingsanvisning og opfølgning ift. en borgers sår tillagt betydning, da det vurderes at kunne influere på leveringen af kerneydelser.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med afsæt i borgernes egne ønsker, både ift. til pleje og døgnrytme samt i forbindelse med aktiviteter. Borgerne udtrykker tilfredshed med udbuddet af aktiviteter. Samtlige tre borgere nyder deltagelse i fællesgymnastik, og en borger fremhæver desuden busture, arrangeret af en gruppe frivillige, og besøg hos familiemedlemmer i byen som højdepunkter, mens en anden borger værdsætter deltagelse i fællessang samt hyggelige samtaler med bofæller og medarbejdere på fællesarealer. En tredje borger spiller ofte Ludo med flere bofæller i en opholdsstue, hvor spillet bliver stående til senere, hvis det må afbrydes.

Borgerne omtaler medarbejderne som søde og omsorgsfulde, og de bemærker, at tonen er god. En borger beskriver stemningen som alletiders, og en anden borger fremhæver medarbejdernes gode humør og humoristiske sans, som stemmer overens med borgerens ønske. En pårørende oplever medarbejderne som venlige og imødekommende ved besøg, og den pårørende tilkender ligeledes at blive inddraget og kontaktet i det ønskede omfang med borgerens samtykke.

Plejecentret har organiseret aktivitetstilbuddene ved faste besøg fra Team Hverdagsrehabilitering, som tilbyder fællesgymnastik og individuel træning. Dertil bidrager en større gruppe af frivillige med cykel- og busture, ligesom de tilbyder fællessang og bankospil, samt giver en hjælpende hånd ved månedlige gudstjenester og større fællesarrangementer. Medarbejderne tilbyder mindre spontane aktiviteter med afsæt i borgernes dagsform og interesser, såsom fælles tv-hygge til fodboldlandskampe, ligesom medarbejdere og borgere i en afdeling ofte spiller Yatzy. Derudover tilbyder medarbejderne fx en gåtur eller roligt nærvær til borgere, der ikke profiterer af de fælles aktiviteter.

Borgerne oplever, at maden er velsmagende, og måltiderne beskrives som hyggelige.

Medarbejderne redegør for deres faglige overvejelser i relation til måltiderne. En ernæringsassistent og en kok tilbereder den varme mad i afdelingerne, og medarbejderne sidder med ved måltiderne, hvor de hjælper borgere med behov herfor, samt under-

støtter en god stemning, relationer og samtale ved bordet. Medarbejderne redegør endvidere for faglige observationer i forbindelse med måltidet, herunder afvigelser ift. borgernes appetit samt tygge- og synkebesvær, hvor tværfaglige samarbejdspartnere, såsom ergoterapeut og ernæringsassistent, inddrages, fx for dysfagivurdering eller behov for særkost.

Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer en værdig tilgang til borgerne, fx i form af en individuel tilpasset tilgang, som er afstemt borgernes ønsker, dagsform og situation.

Tilsynet observerer en god stemning og atmosfære samt et aktivt miljø på fællesarealer i løbet af eftermiddagen, hvor flere borgere opholder sig sammen på fællesarealer, bl.a. hygger borgerne sig sammen over eftermiddagskaffen, og i en opholdsstue har fire borgere en hyggestund over et spil ludo. Tilsynet observerer ligeledes aftenmåltidet, hvor borgere og medarbejdere i de tre afdelinger sidder sammen ved bordet og har rolige samtaler, mens fade med smørrebrød sendes rundt eller serveres portionsanrettet efter borgernes individuelle behov.

2.3.4 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Leder vurderer, at medarbejdergruppen samlet set har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov. Medarbejdergruppen består af en centersygeplejerske, to pædagoger, social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, en ernæringsassistent og en kok samt en rengøringsassistent og en flexansat medarbejder, der udfører praktiske opgaver. Leder oplyser, at der er assistentdækning i dag- og aften timerne, og i ydertimer kan udekørende social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker kontaktes. Leder arbejder med kompetenceudvikling i form af faglige mødefora, herunder personale- og triagemøder med borgergennemgang. Derudover har medarbejdere i aftenvagten deltaget i kurset "Fra truet til udfordret", hvilket, ifølge leder, har afsætt i tilstedeværelse af færre medarbejdere i ydertimerne ift. at imødegå evt. konflikter og komplekse situationer.

Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne, og de oplever god mulighed for faglig sparring i dagligdagen indbyrdes og med centersygeplejersken. Derudover opleves de faglige mødefora, herunder triagemøder, som fagligt givende, og medarbejderne fremhæver desuden demenskoordinator, som ofte er til stede i huset som en væsentlig sparringspartner vedrørende komplekse borgerforløb, bl.a. via deltagelse i møder med borgergennemgang, som afholdes ad hoc. Huslægen tilbyder kvartalsvise undervisningsseancer, senest bl.a. vedrørende Parkinson samt forebyggelse og behandling af UVI, og flere medarbejdere har modtaget undervisning vedrørende dysfagi ved en ergoterapeut. Hertil har der i det seneste år været et stort fokus på at udvikle dokumentationspraksis, og medarbejderne oplyser, at Team Udvikling bl.a. har undervist på det seneste personalemøde. Medarbejderne redegør med eksempler for, at VAR-portalen anvendes som opslagsværk ift. opdateret viden om faglige procedurer.

Trivslen er, ifølge medarbejderne, god, og leder beskrives som anerkendende, lydhør og imødekommende over for ønsker om kompetenceudvikling.

2.3.5 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever tilfredsstillende fysiske rammer, og de er glade for deres bolig. En borger fremhæver terrassen som et gode, og en anden borger oplever, at de lyse fællesarealer tilgodeser borgerens synshandicap. Plejecentrets bynære beliggenhed samt nærheden til det lokale aktivitetscenter værdsættes af den tredje borger, der gennem flere år før sin indflytning på plejecentret har været engageret i aktivitetscentrets tilbud, som fortsat benyttes.

Leder redegør for, at de fysiske rammer imødekommer borgernes behov, herunder egenhed i forhold til demens. Gangarealerne er dekorerede med billeder med lokale motiver, og derudover inviterer møblerede nicher og en fælles opholdsstue til ophold og samvær. De tre afdelinger er indrettede med fælles køkken-, spise- og opholdsfaciliteter, hvor bordene i de tre afdelinger er pyntede med årstidens blomster.

Den fælles gårdhave er indrettet med hække og træer, som skaber flere hyggekrede med grupper af havemøbler samt blomster og grønne planter i plantekasser.

2.3.6 Årets tema: Afvikling af tværfaglig triage

Ingen score

Leder redegør for strukturen for den tværfaglige triage, som afvikles en gang ugentligt i dagtimerne og to gange ugentligt om aftenen. Leder oplyser, at frekvensen for møderne i dagtimerne snarligt øges til to gange ugentligt, hvorfor flere social- og sundhedsassistenter aktuelt er ved at blive klædt på til rollen som mødeleder for triagemøderne.

Leder og medarbejdere redegør for, at en social- og sundhedsassistent er mødeleder, og alle tilstedeværende faggrupper deltager, herunder også kostfaglige medarbejdere, som deltager i drøftelser vedrørende borgernes ernæring og tilrettelæggelsen af måltider. Demenskoordinator er tillige deltagende hver 14. dag. Leder oplyser, at centersygeplejersken aktuelt har en øget opgavemængde i sygeplejeklinikken, og deltager derfor ikke konsekvent i triagemøder.

Medarbejderne oplyser, at triage foretages løbende ved observerede afvigelser og ændringer, og medarbejderne redegør for, at hensigten med triagen er tidlig opsporing og iværksættelse af relevante tiltag ved begyndende sygdom hos borgerne.

Medarbejderne tilkendegiver desuden et godt fagligt udbytte af den tværfaglige triage, idet drøftelserne, ifølge medarbejderne, inddrager flere forskellige faglige perspektiver og medvirker til fælles faglig retning samt kvalificering af egne observationer og faglige refleksioner.

2.4 Vurderingsskema

I tilsynene i Frederikshavn Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none">• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler• Tilsynet har ingen anbefalinger• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none">• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none">• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none">• Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne• Få elementer i indikatorerne er opfyldt• Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none">• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes• Indikatorer i temaet 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 plejehjem, 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.