



Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og Pleje
Strandgården Plejecenter

Uanmeldt kommunalt tilsyn
Oktober 2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt kommunalt 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 den 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: Anne Mette Østergaard
Antal boliger: 40, hvoraf 20 pladser er tilegnet borgere med demens
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Lørdag den 1. oktober 2022, kl. 9.00 - 12.45
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> • Leder • Tre borgere • Tre medarbejdere • En pårørende Tilsynsførende talte desuden med borgere og medarbejdere undervejs, og tilsynet blev afrundet sammen med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynets foreløbige vurderinger og anbefalinger.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med en medarbejder, som telefonisk kontakter leder, som hurtigt tilslutter sig. Leder, som tiltrådte i juni, har flere års ledererfaring fra kommunen, og har brugt opstarten på at lære borgere, medarbejdere og stedet at kende. Leder føler sig taget godt imod, og er så småt ved at afdække strukturer i forhold til sine fremadrettede ledelsesmæssige prioriteringer.</p> <p>Leder beskriver et velfungerende plejecenter, med fire forskellige huse og dynamikker, hvis største udfordring er en trængt økonomi. Nyligt har leder derfor afholdt et personalemøde, hvor medarbejderne blev orienteret om et øget fokus på at medarbejderne fremadrettet skal arbejde mere på tværs af husene. Økonomien skal desuden drøftes på lokal-MED i næste uge.</p> <p>Anden indsats har været et målrettet arbejde med implementeringen af Cura, som flere medarbejdere dog fortsat finder svært at navigere i. Stedets arbejdsmiljørepræsentant er pt. trukket ud af plejen med henblik på at sidemandsoplære og understøtte kolleger i korrekt dokumentationspraksis døgnet rundt.</p> <p>Af udviklingsområder nævner leder overvejelser om at indføre triageringsmøder på aftenholdene, ligesom leder ønsker, at de pårørende i større omfang inviteres ind i hverdagslivet på stedet.</p> <p>Aktuelt er stillingen som vagtplanlægger vakant og i opslag, og sygefraværet ligger i den høje ende, og er påvirket af tre langtidssygemeldte medarbejdere, hvoraf to er aftenvagter. Leder har fokus på at italesætte sygefraværet med respekt og empati, men søger også at formidle og skabe forståelse for, hvordan fraværet, som hovedsageligt dækkes af ufaglærte afløsere, påvirker driften. I den forbindelse anerkender leder også den faste medarbejdergruppe som meget dedikerede og fagligt kompetente.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning på sidste års tilsyn

Leder er ikke bekendt med, hvordan der er arbejdet med sidste års anbefalinger, dog ses arbejdet med dokumentationspraksis som en vedvarende proces.

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 opdaterer besøgsplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes plejebehov for hele døgnet herunder inddragelse af borgernes egne ressourcer.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne udfylder og ajourfører feltet generelle oplysninger og tilstande svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler, at centersygeplejerske og medarbejdere sikrer, at handlingsanvisninger foreligger med fyldestgørende beskrivelser af den konkrete faglige indsats.
4. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere sikrer at borgerne tilbydes vejning ved indflytning, jf. kommunens retningslinjer.
5. Tilsynet anbefaler, at leder fortsat arbejder med nedbringelse af sygefraværet og sikrer kompetencerne døgnet rundt og løbende kompetenceudvikling i relation til medarbejderne behov.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Frederikshavn Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt 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 samlede og overordnede vurdering, at Strandgården Plejecenter er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som målrettet arbejder på at skabe trivsel og tryghed for borgerne. Såvel ledelse som medarbejdere har fokus på inddragelse af borgernes selvbestemmelse, og på at hverdagslivet på stedet tilrettelægges i et tæt samarbejde med borgere og pårørende og på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet, og medarbejderne kan relevant redegøre for, hvordan de arbejder med et vedligeholdende og rehabiliterende sigte tilpasset borgernes individuelle behov og funktionsniveau.

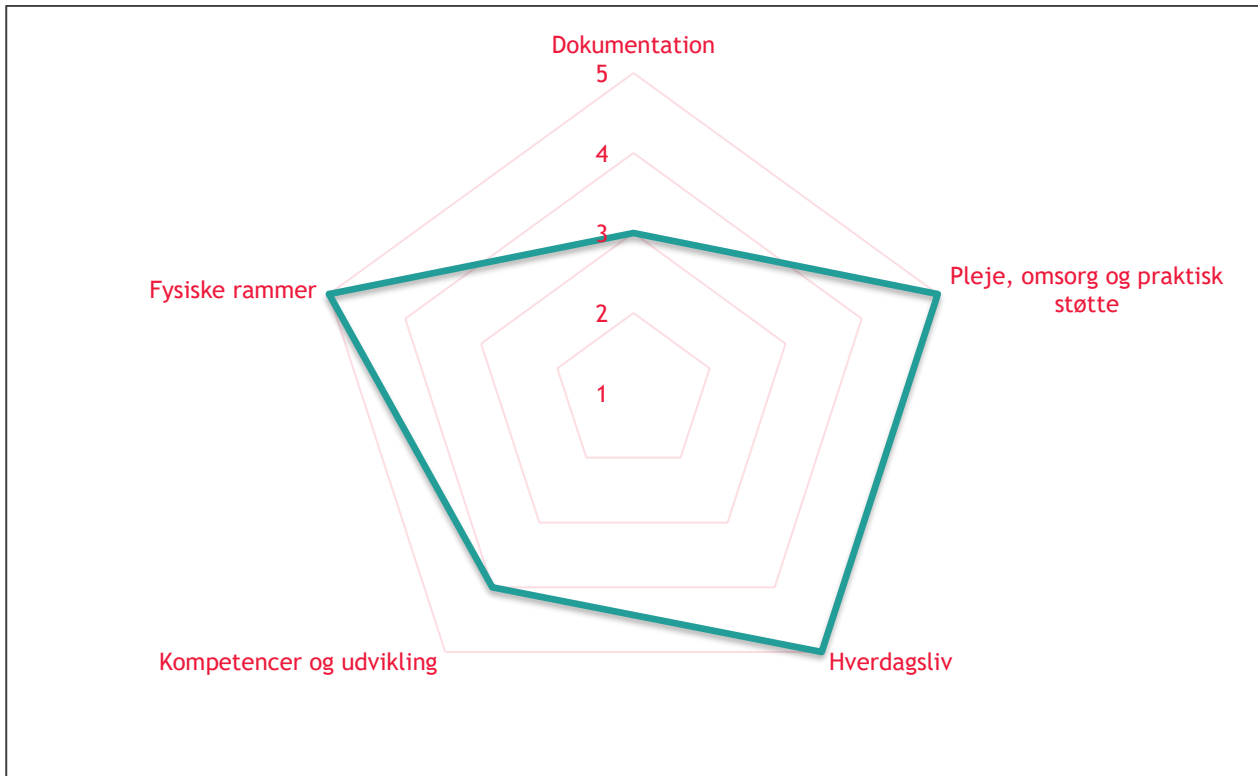
Tilsynet har givet anledning til tre anbefalinger indenfor temaet dokumentation, som tilsynet vurderer, kan udbedres med en vedvarende målrettet indsats relateret til implementeringen af Cura-systemet. Der er ligeledes givet en anbefaling inden for temaet, kompetencer og udvikling, som vil kræve en kontinuerlig ledelsesmæssig indsats.

Plejecentrets ledelse og medarbejdere er opmærksomme på at afdække og dokumentere borgernes ønsker for deres sidste tid samt inddrage pårørende i relevante tilfælde, således at livets sidste fase foregår med værdighed, og afspejler borgernes ønsker.

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
Tema 1: Dokumentation Score: 3	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder målrettet med implementeringen af Cura, så dokumentationen understøtter kvaliteten i praksis. Kontaktpersoner har sammen med centersygeplejersken ansvar for opdatering af borgernes journaler. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en medarbejder.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende, og tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation. Dog savnes udfoldelse af hjælpen til bad hos en borger, mens besøgsplanen hos en anden borger mangler fyldestgørende beskrivelser af plejen og inddragelse af borgers egne ressourcer i dag- og aftentimerne.</p> <p>Generelle oplysninger er, fraset en manglende livshistorie, opdateret. Funktions- og evnetilstande er i to tilfælde ajourførte svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau. Helbredstilstande er opdateret, dog mangler enkelte tilstande hos én borger at blive vurderet. Hos to borgere savnes fyldestgørende handlingsanvisninger i relation til konkrete faglige indsatser, ligesom en borger ikke er vejet ved indflytning, jf. kommunens retningslinjer.</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 modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager, og måden hjælpen udføres på. En pårørende til en kognitiv svækket borger oplyser, at der ved indflytningssamtalen blev udleveret materiale vedrørende familiemedlemmets livshistorie og spurgt ind til vaner og livsstil, som i stort omfang inddrages i plejen.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg, via kontaktpersonordning, orientering i dokumentationen og en løbende faglig sparring. Medarbejderne fordeler borgeropgaver ud fra kompleksitet og relation med øje for at skabe tryghed og kontinuitet hos borgerne.</p> <p>Medarbejderne redegør for deres anvendelse af pædagogiske tilgange, fx synger de ofte under plejen, idet det beroliger borgerne. Triage afvikles en gang om ugen, og ved ændringer i borgernes tilstand inddrages social- og sundhedsassistent, som vurderer næste tiltag. Centersygeplejersken inddrages ofte til faglig sparring, og udfører komplekse sygeplejefaglige opgaver som sårpleje. Medarbejderne beskriver desuden et velfungerende samarbejde med relevante samarbejdspartnere, som fx hjælpemiddelcentralen, terapeuter og omsorgstandplejen.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan de i samarbejde med borgerne arbejder med et rehabiliterende og vedligeholdende sigte, som understøtter borgernes fysiske og mentale tilstand. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx i form af faglige indsatser som trykaflastning, og ved at sikre borgerne de rette hjælpemidler.</p> <p>Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte 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 at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne fortæller, at de har medbestemmelse både i forhold til pleje, døgnrytme og i forbindelse med deres deltagelse i aktiviteter. En borger nyder desuden at kunne deltage i arrangementer i aktivitetscentret, som har til huse i forlængelse af Strandgården. En pårørende beskriver, at familiemedlemmet tilbydes meningsfulde aktiviteter, og den pårørende er meget tilfreds.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for organisering af aktiviteterne på stedet. En medarbejder fra Rehabiliteringsteamet kommer en gang ugentligt, og genoptræner med borgerne, ligesom de mange frivillige understøtter flere aktiviteter, fx ledsagelse til gudstjeneste i den nærliggende kirke ligesom de tilbyder gåture. Medarbejderne reflekterer over forskelle på aktivitetstilbuddene i de to somatiske huse kontra de to huse med demensboliger, og i samtlige huse er der stor opmærksomhed på at tilgodese borgernes individuelle behov. Dans, sang og nærvær nævnes fx som meningsfulde tilbud til borgerne med kognitive svækkelser. Medarbejderne kan kompetent redegøre for udmøntningen af klippekortets ydelser, hvor indkøb, gåture til Brugsen eller curler i håret, er nogle af borgernes ønsker.</p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med maden og kvaliteten, og beskriver måltiderne som hyggelige.</p> <p>Maden i husene med demensboliger tilberedes af en køkkenmedarbejder, mens medarbejderne varetager tilberedningen i de to somatiske huse. Medarbejderne har opmærksomhed på at skabe hyggelige og stemningsfyldte rammer for måltiderne i fællesskabet i form af indbydende anretninger, en hensigtsmæssig bordplan, og ved at hjælpe borgere med behov herfor. Medarbejdere sidder med ved måltiderne, og bidrager til dialog, ligesom de med faglige observationer er opmærksomme på afvigelser i borgernes appetit, væskeindtag og adfærd.</p>

	<p>Tilsynet observerer, at husene danner rammer for forskellig stemning og atmosfære tilpasset borgersammensætningen. I husene med demenspladser bemærkes stille musik og sang efter indtagelse af frokosten. I de somatiske huse høres anden tilpasset musik, og i det ene hus er der hotdogs på menuen til dagens frokost, til stor begejstring for borgerne.</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>Ledelse og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til den brede målgruppe.</p> <p>Leder har generelt et stort fokus på både medarbejdernes individuelle såvel som samlede kompetenceudvikling, og tilsigter at understøtte det yderligere, med øget kendskab til medarbejderne. Dog ses Cura undervisningen, samt de faglige mødefora, som platforme, der bidrager til udvikling af medarbejdernes kompetencer. Ydermere har leder implementeret systemet "Yammer" til generel videndeling, hvilket giver medarbejderne mulighed for indbyrdes digital kommunikation i en lukket gruppe.</p> <p>Leder har siden sin opstart afholdt uformelle tiltrædelsesmøder med hver enkelt medarbejder, og vurderer ud fra dette en overvejende god medarbejdertrivsel. Leder mangler stadig at afholde enkelte samtaler.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for sparring, både via løbende kollegiale drøftelser og ved den ugentlige triage, ligesom de er gode til at hjælpe hinanden. Derudover afvikles gruppemøder med borgergennemgang og assistentmøder, ligesom medarbejderne kompetenceafklares og oplæres i opgaver, jf. delegeringspraksis. Tilbud af kurser er, ifølge medarbejderne, gået i stå under pandemien, og håber på, at kommunens kurser atter reableres og udbydes, mens implementering af Cura systemet beskrives som en stor opgave.</p> <p>Medarbejderne beskriver et godt arbejdsmiljø, og oplever en indbyrdes omsorg overfor hinanden. Dog bemærkes sommerperioden som hård, skønt de ufaglærte afløsere anerkendes for deres arbejdsindsats.</p> <p>Til grund for tilsynets samlede vurdering lægges det høje sygefravær, og den vakante stilling, betydning, idet plejecentret samlet har et midlertidigt kompetencetab.</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>Borgerne fortæller, at de er meget glade for deres bolig. En borger nævner særligt glæde ved sin terrasse, som ofte benyttes ved solskin.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for, at de fysiske rammer imødekommer borgerens behov, herunder egnethed i forhold til demens. De fire huse rummer hver ti boliger og har fælles spise- og opholdsfaciliteter samt eget vaskerum. Derudover har husene egen terrasse, og centret har en sansehave, som kan benyttes af alle borgere.</p> <p>Leder oplyser, at den store sal i aktivitetscentret kan lånes til større møder og arrangementer, ligesom der er et tilegnet lokale til personalemøder i administrationsbygningen.</p>
<p>Årets tema: Den sidste tid</p> <p>Ingen score</p>	<p>Både leder og medarbejdere reflekterer over de individuelle forskelle, som opleves i relation til en rettidig drøftelse af ønsker for den sidste tid. Dog bringes emnet op ved indflytningssamtalen med borger og pårørende, og hvis borger har taget stilling, dokumenteres borgers ønsker i Cura.</p> <p>Medarbejderne erfarer ofte, at drøftelser angående ønsker til den sidste tid, naturligt fremkommer ved ændringer i borgernes helbredsmaessige tilstand, og de pårørende inddrages ved borgere med kognitive svækkelser.</p>

	<p>I den terminale fase beskriver medarbejderne et tæt samarbejde med det palliative team og praktiserende læge.</p> <p>Medarbejderne er meget opmærksomme på, at borgernes sidste tid bliver så værdig og smuk som muligt, i form af nærvær og god tid til borger og pårørende, mens en vågekone tilkaldes ved behov herfor.</p> <p>En pårørende fortæller, at dennes kære ikke har ønsket at drøfte den sidste tid, men oplyser, at pårørende og familien er bekendt med traditioner i familien, som til den tid vil indfries.</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	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <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	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af beboere • Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af beboere • En del af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er mange mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til få af beboere • Få af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er omfattende mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af beboerne • 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.