



# Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og pleje  
Østervrå Ældrecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
August 2020

# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Østervå Ældrecenter, Vrængmosevej 2a, 9750 Østervå
Leder: Konstitueret leder Anja Nielsen
Antal boliger: 31, heraf en aflastningsplads
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 19. august 2020, kl. 08.30 - 12.15
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Centersygeplejerske</li><li>• Tre medarbejdere</li><li>• Tre borgere</li></ul>
Tilsynsførende: Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Konstitueret leder er tiltrådt 1. juli. Trods et turbulent forår oplever leder et velfungerende center med en kompetent medarbejdergruppe, der leverer kerneydelsen tilfredsstillende. Ligeledes opleves stor velvillighed fra medarbejderne - trods travlhed til at dække vagtplanen, der udfordres af bl.a. opsigelser, sygemeldinger samt medarbejdere, som er gået på efterløn. Første prioritet er derfor ifølge leder at skabe trivsel for såvel borgere, pårørende som medarbejdere inden for de aktuelle rammer samt se på muligheder for at få flere faglærte fastansatte.</p> <p>Plejecentret har over en længere periode haft et komplekst borgerforløb, der fortsat har et psykisk efterspil for flere medarbejdere. Centersygeplejersken beskriver, hvordan der fagligt er fulgt op på dette forløb med stor anerkendelse fra samarbejdspartnere og pårørende.</p> <p>Leder nævner, at sygefraværet er lavt, og der aktuelt ikke er vakante stillinger.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning på sidste års tilsyn
De aktuelle omstændigheder samt ferieperioden har ifølge centersygeplejersken udfordret en samlet opdatering af hver enkelt borgerjournal, hvilket hun aktuelt er i færd med. Det rehabiliterende måltid drøftes løbende og tilpasses naturligvis borgers individuelle behov og aktuelle ressourcer.

### 1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at leder dagligt understøtter medarbejdernes prioritering af opgaver, herunder dokumentationspraksis.
2. Tilsynet anbefaler, at hjælpemidler i alle tilfælde er rengjorte.

## 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 samlede og overordnede vurdering, at Østervå Ældrecenter er et velfungerende ældrecenter, hvor et værdigt og trygt hverdagsliv for den enkelte borger er omdrejningspunktet.

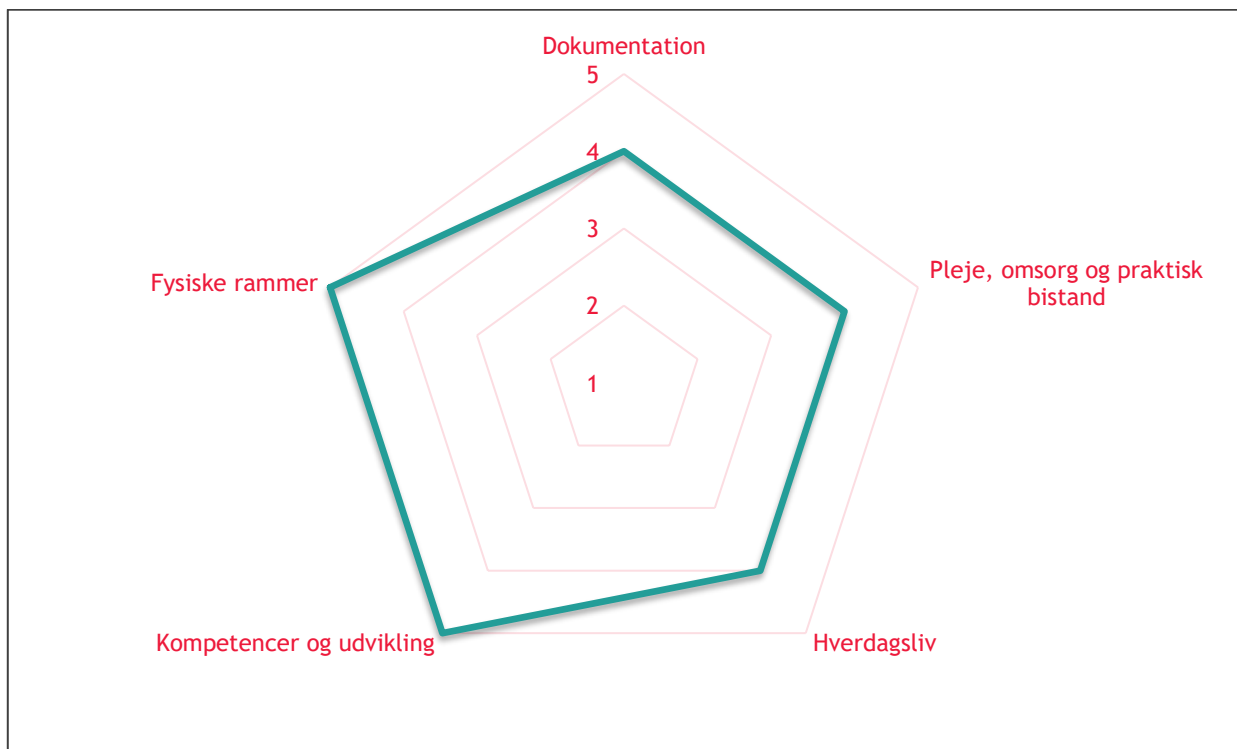
Tilsynet vurderer, at Ældrecentret lever op til Frederikshavn Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet og med et rehabiliterende sigte, trods den aktuelle medarbejdersituation med at sikre tilstrækkelig rekruttering af faste medarbejdere.

Ældrecentret arbejder systematik med triage, som er fuldt implementeret og velfungerende.

### 2.2 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.



## 2.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, og sygeplejersker og kontaktpersoner foretager løbende kvalitetstjek på den samlede dokumentation hos alle borgere. Medarbejderne oplever dog, at hverdagens travlhed gør det svært at dokumentere før i slutningen af vagten, hvorfor de kan være bange for at glemme vigtige detaljer.</p> <p>Dokumentationen fremstår generelt opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er handlingsanvisende og detaljeret beskrevet ud fra borgernes helhedssituation og ressourcer. I et tilfælde ses et enkelt fokusområde uden relevant opfølgning.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk bistand</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, svarende til deres behov, og er generelt meget tilfredse med den daglige hjælp og de sundhedsfaglige indsatser. En borger oplever mange forskellige medarbejdere, som ikke alle følger op på spørgsmål og indsatser. Ligeledes er der til tider lang ventetid ved nødkald, men borgerne pointerer, at medarbejderne gør, hvad de kan og altid er hjælpsomme.</p> <p>Kontinuitet i plejen skabes bl.a. med fælles morgenmøde, intern koordinering på hver etage samt fast triage. Et nyt initiativ er systematisk medarbejderrotering, som ifølge medarbejderne øger det faglige borgeroverblik og styrker det kollegiale samarbejde. Sygeplejersken indgår i komplekse plejeforløb og sikrer et samlet fagligt overblik over borgerne. Tværfaglige resourcepersoner, fx demens koordinator, VISO og det palliative team, inddrages efter behov.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne redegør kompetent for, hvordan borgernes funktionsniveau understøttes ud fra en rehabiliterende tilgang. De erkender, at sommeren har været særlig hård i kraft af mange ufaglærte kollegaer, hvor de i højere grad må påtage sig flere opgaver og være dem, der skaber overblik. Ligeledes redegør medarbejderne for, at flere borgere profiterer af faste og kendte ansigter, der ud fra deres kendskab til borgerne skaber mest mulig tryghed og ro.</p> <p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse - fx i forhold til sommervarmen, hvor tilsynet observerer chips og saftvand hos flere borgere.</p> <p>Den hygiejnemæssige standard findes forsvarlig i boliger og på fællesarealer - dog observeres flere snavsede rollatorer.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne beskriver en hverdag under Covid-19, som primært foregår i egen bolig med TV- kig. Maden betegnes som god og indtages aktuelt i egen bolig. En borger savner, som tidligere, at kunne bevæge sig frit i byens nærmiljø. En anden borger længes efter lidt socialt samvær, men føler sig begrænset af sit funktionsniveau - dagene kan være lange. Medarbejderne reflekterer efterfølgende over, at de kan motivere borger til at deltage i fx måltider. Leder redegør efterfølgende for, at fællesskab blandt borgerne er et af de kommende udviklingspunkter.</p>

	<p>Medarbejderne vurderer, at udbuddet af aktiviteter normalt er stort og varieret, men aktuelt begrænset af Covid-19 restriktioner. Klippekortordningen fungerer fortsat efter hensigten. Medarbejderne redegør ligeledes for, hvordan borgernes ønsker og vaner indgår som led i det daglige samarbejde med borgerne.</p> <p>Maden tilberedes på stedet, og særlige ernæringsmæssige behov imødekommes i et velfungerende samarbejde med køkkenet. Flere borgere beskrives som småtspisende, og at lysten til at deltage i fælles måltider periodevis varierer. Borgere med demens skærmes ved måltiderne med den nødvendige ro og struktur.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at både omgangstonen og medarbejdernes adfærd er meget respektfuld og imødekommende. Medarbejderne redegør ligeledes for en rummelig og anerkendende tilgang og omgangstone med borgerne og i deres indbyrdes samarbejdsrelationer.</p> <p>Tilsynet observerer en stilfærdig og respektfuld omgangstone og adfærd, og at kun få borgere er til stede i fællesrummene i løbet af formiddagen.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder arbejder målrettet med medarbejdernes arbejdsmiljø - aktuelt i forhold til den generelle trivsel og et supervisionsforløb ved en psykolog. Desuden vægtes synlighed og lydhørhed højt, hvilket understøttes af medarbejdernes udsagn om leder. Leder ser endvidere frem til kompetenceløft af social- og sundhedshjælpere i forhold til at styrke centrets samlede kompetencer.</p> <p>Medarbejderne oplever muligheder for løbende kompetenceudvikling og er selvopsøgende ved behov for ny viden. De oplever et tiltagende stort borgerflow, og at de nyindflyttede borgere er betydeligt svækkede og med generelt stort sygdomskompleksitet. Triage- og beboermøde beskrives som fagligt givende, og centersygeplejerske, plejehjemslæge og tværfaglige samarbejdspartnere anses som vigtige faglige sparringspartnere. Ligeledes øger de mange elever og studerende det lærende miljø i hverdagen. Yderligere redegør medarbejderne for, at de trods travlhed er bevidste om at skabe ro - særligt hos demensramte borgere. Det kollegiale samarbejde opleves desuden at have stor værdi for arbejdsglæden.</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 oplever, at de fysiske rammer er tilfredsstillende - særligt nævnes udsigten fra borgernes bolig til det lille lokalsamfunds midtpunkt.</p> <p>Leder og medarbejdere giver udtryk for, at ældrecentrets fysiske rammer ikke imødekommer de behov for ekstra ro, som borgere med demens har, idet det er svært at sikre den nødvendige afskærmning. Myndighedsafdelingen er gjort opmærksom på dette.</p> <p>Den hyggelige gårdhave og drivhuset har været et påskønnet samlingspunkt for borgere og deres pårørende under COVID-19.</p>
<p>Årets tema: Tværfaglig triage</p>	<p>Triagering afholdes to gange ugentligt på hver etage, hvor alle borgeres tilstand vurderes. Centersygeplejerske og medarbejderne oplever triagering som et godt fagligt prioriteringsredskab, der skaber overblik og giver en klar ansvarsfordeling i alle vagtlag. Ved behov kan bl.a. terapeuter og demenskoordinator deltage.</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.

**Partneransvarlig**  
Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

**Projektansvarlig**  
Kirsten Marquardsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)