



# Tilsynsrapport Fredericia Kommune

Senior- og Handicapforvaltningen  
Plejecenter Stævnhøj

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
November 2021

## Forord

Dette er afrapporteringen af et 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 tilbuddet.

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: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



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

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



# 1. OPLYSNINGER

## 1.1 GENERELLE OPLYSNINGER

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Plejecenter Stævnhøj, Tingvejen 31, 7000 Fredericia
Leder: Tove Jørgensen
Antal boliger: 58 boliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 29. november 2021, kl. 12.15 - 16.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Centerleder</li><li>• To medarbejdere</li><li>• Tre borgere</li></ul> Tilsynet blev afrundet sammen med centerleder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

## 1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Centerleder oplyser, at hun fratræder sin stilling lige inden jul for at gå på efterløn. Første januar tiltræder en ny konstitueret leder, som i samarbejde med plejecentrets erfarne afdelingsleder skal følge op på igangsatte fokus- og udviklingsområder.</p> <p>Plejecentret, som ved tilbygning blev udvidet fra 36 til 58 boliger i sommeren 2020, har ifølge leder været igennem en svær og hektisk periode med mange opsigelser og rekrutteringsudfordringer. Samtidig hermed har plejecentret etableret og åbnet otte aflastningspladser, og tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed har to gange givet anledning til påbud. På baggrund af Styrelsens redegørelse er der igangsat en målrettet indsats for blandt andet at sikre opfølgning på borgerrettede indsatser og opdatering af borgernes dokumentation. Leder oplever, at medarbejderne arbejder engageret med at rette op på manglerne, hvilket en omorganisering af plejecentrets tre sygeplejersker ligeledes understøtter.</p> <p>Leder tilkendegiver, at kompleksiteten i borgerforløbene er stigende, og at kerneopgaven på aflastningspladserne er markant anderledes og mere kompleks end i plejeboligerne, hvilket stiller krav til kompetenceudvikling og et højt fagligt niveau. Aktuelt er der fem vakante stillinger, og leder oplyser, at det primært er social- og sundhedsassistenter, der mangler.</p> <p>Fraværet er samlet set højt og aktuelt påvirket af tre medarbejders langtidsfravær, hvilket delvist er arbejdsrelateret. Leder oplyser, at det ikke i alle tilfælde er muligt at få vikarer og afløsere, og at der er dage, hvor medarbejderne må nedprioritere kan-opgaverne og koncentrere sig om pleje- og behandlingsopgaver.</p>

## 1.3 OPFØLGNING

### Opfølgning

Der er arbejdet målrettet med opdatering af dokumentationen. Tilsynet vurderer dog, at anbefalingerne vedrørende implementering af tavlemøder og faglige refleksionsfora forsat gør sig gældende.

## 2. VURDERING

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Fredericia Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Plejecenter Stævnhøj. 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 Plejecenter Stævnhøj aktuelt er påvirket af flere erfarne medarbejders opsigelser, rekrutteringsudfordringer og et højt fravær, men at engagerede medarbejdere 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.

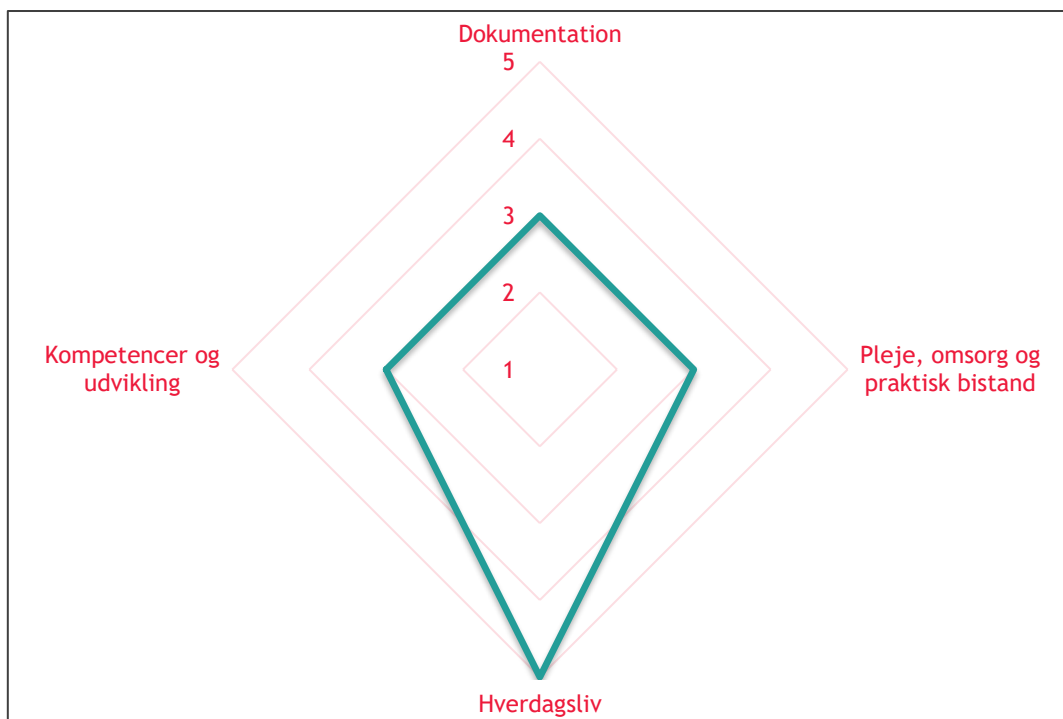
Tilsynet vurderer, at plejecentret delvist lever op til Fredericia Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en tilfredsstillende borgeroplevet kvalitet.

Tilsynet vurderer overordnet, at der er behov for et skærpet og målrettet ledelsesmæssigt fokus på levering og sikring af kerneydelsen og rettidig dokumentation heraf. Tilsynet vurderer samtidigt, at der er behov for, at ledelsen kortlægger medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling i relation til plejecentrets målgruppe samt drøfter muligheden for at indføre faste faglige refleksionsmøder.

### 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 plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen for fire borgere er gennemgået med en social-og sundhedsassistent.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at den målrettede indsats med at sikre borgernes dokumentation har været tidskrævende, men meget udviklende. Dokumentationen understøtter kvaliteten i daglig praksis, og medarbejderne redegør for, at en kendt ansvarsfordeling medarbejderne imellem sikrer opfølgning. Sygeplejerskerne har det overordnede ansvar for borgernes samlede helbredssituation, og øvrige medarbejdere sikrer sammenhæng mellem funktionsevnetilstande, generelle oplysninger og handleanvisninger på pleje- og omsorgsydelser.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt.</p> <p>Ved to borgere er der sammenhæng i den samlede dokumentation. I et tredje tilfælde mangler der beskrivelse af borgers ressourcer og den pædagogiske tilgang til borger samt opdatering af funktionsevnetilstande.</p> <p>Ved én borger på aflastningsophold er dokumentationen mangelfuldt og usystematisk udfyldt, og det er ikke muligt for tilsynet at få et overblik over borgers helhedssituation eller formål med det midlertidige ophold.</p> <p>I et åbent kontor på gangen observeres personhenførbare oplysninger på en fysisk tavle.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk bistand</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de er tilfredse med den hjælp, støtte og omsorg, de modtager. En borger udtrykker, at det har givet stor tryghed at flytte ind på plejecentret, da medarbejderne kommer med det samme, når nødkaldet benyttes.</p> <p>Plejecentret arbejder på at sikre kontinuitet for borgerne ved morgenmøder i de enkelte afdelinger, hvor opgaver fordeles ud fra kompetencer og relation, herunder kontaktpersonordning. En fast procedure for morgen- og døgnrapporten samt kørelister på iPads sikrer ligeledes, at ydelser leveres, og at der følges op på indsatser. To gange ugentligt afholdes der korte afdelingsvise møder, hvor borgerne triageres, og hvor fx afvigelser i borgernes habituelle tilstand drøftes med sygeplejerskerne. Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke kan redegøre for, hvilke faglige tilgange og metoder der benyttes ifm. triagering.</p> <p>Sygeplejerskerne har ifm. omorganiseringen fået kontorplads i nærheden af de øvrige medarbejdere, hvilket ifølge medarbejderne positivt medvirker til flere faglige drøftelser, og det har øget muligheden for mere praksisnær læring.</p> <p>Travlhed og et øget arbejdspress påvirker, ifølge medarbejderne, indimellem kvaliteten af de leverede ydelser. En lille ændring i en borgers adfærd kan fx være nok til, at planlægningen af dagens opgaver skrider.</p> <p>Medarbejderne redegør engageret for, at rehabilitering integreres i alle hverdagens gøremål med udgangspunkt i borgernes individuelle ressourcer og behov. Til borgere med demens beskriver medarbejderne, at der arbejdes målrettet med en guidende og støttende tilgang til borgerne.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til livsstil og vaner, og tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger og på fællesarealer.</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 har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med mulighed for indflydelse og selvbestemmelse i forhold til såvel pleje og omsorg som aktiviteter og døgnrytme. En borger beskriver, hvordan borgers forskellige behov til, hvor måltiderne indtages, altid respekteres af medarbejderne.</p> <p>Plejecentrets to aktivitetsmedarbejdere planlægger og afholder forskellige aktiviteter, og medarbejderne oplever, at de kan henvende sig til dem, hvis en borger fx har et særligt ønske til en aktivitet.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med maden, som leveres fra ELBO-køkkenet, og en borger beskriver, at måltiderne er hyggelige på grund af medarbejdere og de øvrige borgers tilstedeværelse. En borger, som nyder at hjælpe til med enkelte opgaver, føler sig værdsat af medarbejdernes anerkendelse, og måden hvorpå de medinddrager borger i afdelingens rytme. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan "det gode måltid" afvikles med fokus på ro, relationer og skærmning. Borgernes ernæringsmæssige behov har medarbejderne ligeledes opmærksomhed på ved fx at tilbyde ernæringsrige mellemmåltider.</p> <p>Medarbejderne beskrives af borgerne som søde, imødekommende og meget omsorgsfulde, hvor enkelte medarbejdere indimellem er gode for en frisk bemærkning. Medarbejderne oplyser, at borgernes dagsform stiller krav til medarbejderne om at tilpasse kommunikationen og tilgangen til den enkelte borgers behov.</p> <p>Tilsynet bemærker en imødekommende stemning på plejecentret, hvor kommunikation og adfærd er respektfuld og anerkendende. I et afsnit sidder to borgere og slapper af med en gammel dansk film, imens de hygger sig med kaffe og pebernødder.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder erkender, at opsigelser fra kompetente og erfarne medarbejdere samt udfordringer med at rekruttere kvalificerede medarbejdere, samlet set har medført et kompetencetab. Medarbejderne er opmærksomme på, at afløser og vikarer introduceres og oplæres i opgaverne, men de erkender, at det kræver et stort overblik at sikre borgernes individuelle behov på dage med få faste kollegaer.</p> <p>Hver onsdag afholder ledelsen statusmøder for samtlige medarbejdere, hvor aktuelle emner drøftes. Leder oplyser, at opstarten af aflastningspladserne og kompleksiteten i de dertil tilknyttede borgerforløb har været ressourcekrævende, og at mange statusmøder er gået med drøftelser vedrørende de midlertidige ophold. Undervisning skal på sigt være en del af møderne, men ifølge leder er det et udviklingsområde, som den kommende leder kan følge op på.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne er godt kompetenceudviklet, men at enkelte medarbejdere skal støttes i at benytte og omsætte deres viden i praksis. Medarbejderne tilkendegiver, at de gennemgår borgerne tværfagligt, men tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke kan redegøre for, hvilke faglige metoder der benyttes.</p> <p>De fleste medarbejdere har gennemført kursus i demens, og plejecentret er endvidere i gang med at uddanne endnu to videns-personer i demens. Derudover tilbydes medarbejderne løbende undervisning i nænsom nødværge og magtanvendelse.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de selv skal byde ind med ønsker til kurser, undervisning etc., men at ledelsen er lydhør, når de fremfører deres ønsker.</p>

<p>Årets tema: Pårørende samarbejde</p>	<p>Der afholdes indflytningssamtale med borger og pårørende, hvor forventninger afstemmes og rammer aftales. Medarbejderne redegør for, at aftaler dokumenteres i handleanvisningerne efter samtalen med borger og pårørende, og at kontaktpersonen og sygeplejerskerne efterfølgende løbende følger op på de indgåede aftaler.</p> <p>Leder oplyser, at såfremt pårørende har behov for en samtale, så er hun til rådighed. Der er ikke etableret et bruger-pårørenderåd, og leder erkender, at pårørendesamarbejdet skal følges op af den nye leder.</p> <p>Tilsynet mødte ingen pårørende på tilsynstidspunktet.</p>
---	---

## 2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere en skærpet opmærksomhed på, at borgernes behov for pleje og omsorg udfoldes med beskrivelse af borgernes ressourcer og den pædagogiske tilgang.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent opdaterer borgernes funktionsevnetilstande.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet opmærksomhed på, at dokumentationen ved borgere på aflastningsophold konsekvent opdateres efter gældende retningslinjer umiddelbart efter indflytning.
4. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at sikre, at personhenførbare oplysninger vedrørende borgerne skærmes for uvedkommende.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne at sikre en ensartet og systematisk praksis for daglig triage, som er kendt af samtlige medarbejdere.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere drøfter daglige opgaveprioriteringer og sikrer borgerne den rette hjælp.
7. Tilsynet anbefaler ledelsen at implementere faste, tværfaglige møder, hvor borgerne drøftes ud fra en systematisk og faglig metode.
8. Tilsynet anbefaler ledelsen at afdække medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling.



## 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.