

# Tilsynsrapport Fredericia Kommune

Senior- og Handicapforvaltningen  
Othello Plejecenter

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: Othello Plejecenter, Herfordparken 1, 7000 Fredericia
Leder: Grethe Jørgensen
Antal boliger: 119
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 24. november 2021, kl. 09.00 - 14.15
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> <li>• To afdelingsledere</li> <li>• Seks borgere</li> <li>• To pårørende</li> <li>• Fem medarbejdere</li> </ul>
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til den ene daglige leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske Manager Lene Esmann, sygeplejerske

## 1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med to af plejecentrets tre afdelingsledere, da centerleder på tilsynsdagen har ferie. Centerleder har desuden opsagt sin stilling og fratræder med udgangen af denne måned.</p> <p>Ledelsen oplyser, at de afventer den nye centerleders tiltrædelse første december. Aktuelt har de to afdelingsledere ansvaret for plejecentrets fem afdelinger, og de ser frem til at drøfte fremtidig organisering med den nye centerleder. Der har i en periode været fravær i ledelsen, og de to daglige ledere erkender, at dette, sammen med perioden med COVID-19, har påvirket det samlede aktivitetsniveau, hvorfor der fremadrettet blandt andet skal mere fokus på udviklings- og fokusområder. Ifølge ledelsen har de fem afdelinger meget forskellige kulturer og praksis, og ledelsen har et ønske om, at arbejds gange og udviklingstiltag fremadrettet ensrettes på tværs af afdelingerne.</p> <p>Aktuelt er én afdeling i gang med implementering af medicin- og infektionsspakkerne fra "I Sikre Hænder", hvor en lille arbejdsgruppe kortlægger og afprøver arbejds gange sammen med medarbejderne. Planen er, at de øvrige afdelinger ligeledes skal implementere arbejds gange fra "I Sikre Hænder". Derudover arbejdes der målrettet med utilsigtede hændelser, hvor tendenser og udfordringer drøftes på personale møder med henblik på læring.</p> <p>Ledelsen oplyser, at det generelt er en udfordring at rekruttere social- og sundhedsassistenter. Aktuelt har plejecentret tre vakante stillinger, som dog ikke nødvendigvis skal besættes med assistenter, da flere afdelinger har ansat ekstra social- og sundhedsassistenter. Til hver afdeling er der en sygeplejerske tilknyttet.</p> <p>Det samlede fravær har i en længere periode været moderat. Der er aktuelt fire langtidssygemeldte medarbejdere med ikke arbejdsrelateret fravær.</p>

## 1.3 OPFØLGNING

### Opfølgning

Der er fulgt op på sidste års anbefalinger. Ledelsen redegør for, hvordan kvalitetstandarden for rengøring er drøftet med serviceafdelingen, og at Elbo køkkenet har undervist medarbejderne i korrekt tilberedning af den varme mad. Ledelsen erkender, at Nexus er et kontinuerligt udviklingsområde.

## 2. VURDERING

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Fredericia Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Othello 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 Othello Plejecenter er et velfungerende plejecenter, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som 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 lever op til Fredericia Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder metodisk med et rehabiliterende sigte.

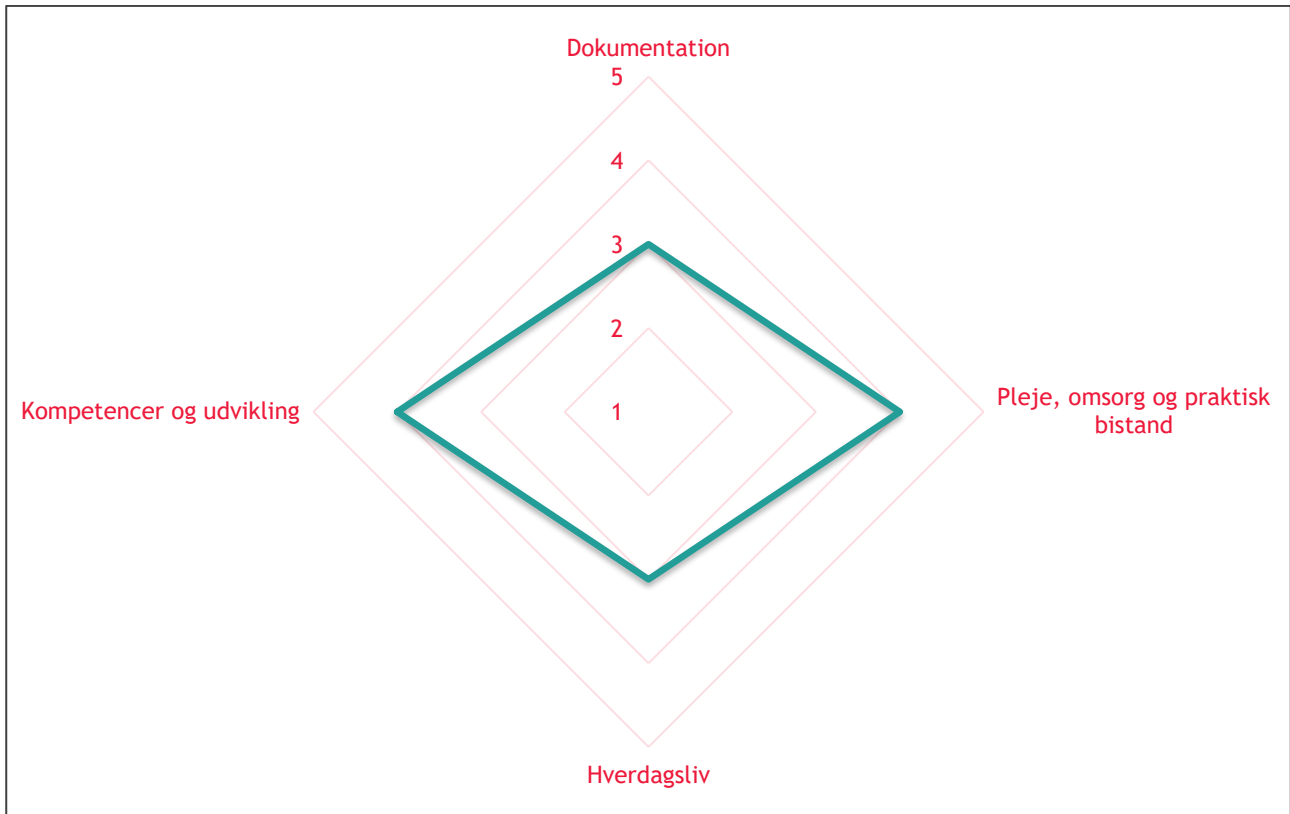
Tilsynet vurderer samtidig, at det fortsat vil kræve en ledelsesmæssig bevågenhed at udbedre manglerne i dokumentationen.

### 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. Dokumentation er gennemgået for seks borgere sammen med en sygeplejerske. Sygeplejersken oplyser om, at en klar rolle- og ansvarsfordeling faggrupperne imellem har til hensigt at sikre løbende opdatering af borgernes dokumentation. Dog opleves det, at det ikke i alle tilfælde efterkommes i praksis.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende i døgnrytmeplanerne, men mangler i enkelte tilfælde beskrivelse af hjælpen for aften- og i flere tilfælde for nattevagten. Ved tre borgere med kognitive udfordringer mangler døgnrytmeplanerne beskrivelse af borgernes ressourcer og den pædagogiske tilgang, hvormed borgerne skal imødekommes.</p> <p>Borgernes SEL-tilstande afspejler i flere tilfælde ikke borgernes aktuelle funktionsniveau. Der er delvist sammenhæng mellem generelle oplysninger, helbreds-tilstande og handleanvisninger. Flere handleanvisninger mangler dog enten afslutning, opdatering eller tilknytning til aktuelle tilstande.</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 plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de er trygge ved den samlede indsats. En borger oplever dog, at afløserne ikke alle er orienteret om opgaverne, hvorfor borgeren er nødt til at guide og vejlede dem. En borger mangler opfølgning med sin kontaktperson efter indflytning for knap tre måneder siden. Afdelingsleder er orienteret om dette og vil følge op med borgeren.</p> <p>Plejecentret skaber kontinuitet i hjælpen ved morgenmødet, hvor planlægningen tager afsæt i relationer, kompetencer og kontaktpersonsordningen. Planlægning af dagens arbejde sker på forskellige måder i de enkelte afdelinger, men medarbejderne tilkendegiver, at fokus samlet set er på at imødekomme borgernes mange individuelle behov. Plejeopgaverne udføres ud fra døgnrytmeplanen, som ifølge medarbejderne er et vigtigt redskab, idet afløserne opfordres til at orientere sig heri ved vagtstart.</p> <p>De sundhedsfaglige opgaver leveres i tæt samarbejde med den tilknyttede sygeplejerske, som dagligt er til rådighed for faglig sparring. Borgerne gennemgås på personalemøder ud fra Tom Kitwoods blomst, hvilket medarbejderne oplever fagligt udviklende, og som en meget relevant metode i forståelsen af den enkelte borgers livshistorie og behov.</p> <p>Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende med udgangspunkt i borgerne ressourcer. Ligeledes er der relevant fokus på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, såsom fx borgernes ernæringstilstand og forebyggelse af tryksår.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til livsstil og vaner, og tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger og på fællesarealer.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og de fortæller, at de har indflydelse på egen hverdag. Et ægtepar oplyser, at aktivitetsmedarbejderne afholder mange aktiviteter, såsom gudstjeneste, banko, oplæsning etc., som de frit kan vælge til og fra. En anden borger efterspørger en aktivitet fra før COVID-19, hvor en lille gruppe af borgere tilberedte mad sammen med en medarbejder.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at tiden til at skabe små stjernestunder sammen med borgerne er begrænset på grund af travlhed, men at de forsøger at efterleve borgernes individuelle ønsker og behov, både ifm. pleje og omsorg, måltider og i samarbejdet med aktivitetsafdelingen. Plejecentrets elever, som ofte har lidt mere tid til rådighed, opfordres til en-til-en tid med borgerne. Medarbejderne oplever, at det samlede aktivitetsniveau endnu ikke er tilbage på samme niveau som før COVID-19.</p> <p>Borgerne er delvist tilfredse med madens kvalitet. En borger efterlyser mere variation i menuen, som beskrives som ensformig og lidt kedelig. Måltiderne opleves af borgerne som hyggelige, hvor nærværende medarbejders tilstedeværelse værdsættes højt.</p> <p>Borgere og pårørende er meget tilfredse med medarbejderne, som de synes er flinke og meget omsorgsfulde. Medarbejderne redegør for, at de er opmærksomme på at bruge en anerkendende og respektfuld kommunikation, og at møde borgerne individuelt og med respekt for deres selvbestemmelsesret. Brud på omgangstonen håndteres medarbejderne imellem ved at give konstruktiv feedback og udvise omsorg for hinanden. Der er en kultur med plads til at sige til og fra over for opgaver, så uhensigtsmæssig adfærd forebygges.</p>

	<p>Tilsynet observerer ved rundgang på samtlige etager, at medarbejderne anvender en anerkendende og respektfuld omgangstone i dialogen med borgerne, imens frokosten indtages i fællesrummet, og når maden serveres i boligerne.</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>Ledelsen og medarbejderne redegør for, at der er relevante faglige kompetencer til stede. Medarbejderne oplever, at de har mulighed for løbende kompetenceudvikling, og de tilkendegiver, at den daglige sparring med kolleger og sygeplejersken giver tryghed og understøtter deres faglige niveau. Der arbejdes med kompetenceprofiler og skemaer, som sygeplejersken benytter ifm. uddelegering af opgaver.</p> <p>Der er et bredt samarbejde med relevante tværfaglige samarbejdspartnere, såsom demenskoordinatorer, gerontopsykatrien og plejecentrets to ergoterapeuter. Den tilknyttede plejehjemslæge, som går stuegang ugentligt, er ligeledes med til at udvikle medarbejdernes faglige niveau igennem faglige drøftelser. Medarbejderne er bekendte med - og følger - gældende faglige retningslinjer, som de finder på kommunens intranet.</p> <p>Kommunens interne vikarkorps benyttes ved behov, og såvel ledelse som medarbejdere oplever det positivt, at de fleste afløsere kender plejecentret og medarbejderne. Der afholdes løbende personale-, hjælper- og assistentmøder, hvor sygeplejerskerne ligeledes deltager.</p> <p>Medarbejderne oplever en stigende kompleksitet i kerneopgaven, hvor koordinering af borgernes mange aftaler fylder en del i sygeplejerskens arbejde. Ligeledes beskriver medarbejderne og ledelsen, at målgruppen har ændret sig over de sidste år med flere borgere med psykiatriske problemstillinger og misbrugsproblemer. Medarbejderne efterspørger mere viden om og hjælp til faglig sparring til borgere med psykiatriske problemstillinger.</p>
<p>Årets tema: Pårørende samarbejde</p>	<p>Ledelsen orienterer om, at der konstant er fokus på at involvere de pårørende i det omfang, de ønsker. Kontaktpersonen og sygeplejersken tager på hjemmebesøg inden indflytning på plejecentret, hvor de i samarbejde med borger og dennes eventuelle pårørende forventningsafstemmer og afklarer borgers ønsker og behov. Efter cirka en måned inviteres de pårørende med til indflytningssamtale, hvor borgers indflytning evalueres, og eventuelle hængepartier følges op sammen med afdelingsleder og borgerens kontaktperson.</p> <p>Der har igennem en længere periode på to afdelinger været fokus på, at medarbejderne imødekommer, inddrager og lytter til de pårørende, når de kommer på besøg på plejecentret. Ifølge den tilknyttede afdelingsleder virker indsatsen præventivt, da uoverensstemmelser og misforståelser tages i opløbet. Pårørende informeres ligeledes løbende ved mailkorrespondance og nyhedsbreve.</p> <p>Der er ikke etableret et Bruger-pårørenderåd, og ifølge ledelsen er det heller ikke lykkedes at etablere et "etage-råd" på de enkelte afdelinger. To afdelinger har, i tæt samarbejde med den ene af plejecentrets aktivitetsmedarbejdere, indført henholdsvis fælles banko og søndagskaffe for borgere og pårørende.</p> <p>De pårørende oplever generelt et godt samarbejde med plejecentrets medarbejdere og ledelse, og de føler sig imødekommet og lyttet til, når de henvender sig. Ledelsen informerer om, at der har været to bekymringshenvendelser fra en pårørende, men at der er fulgt op på henvendelsen i tæt samarbejde med relevante medarbejdere.</p> <p>Aktuelt er en tilfredshedsundersøgelse i gang, hvor pårørende opfordres til at evaluere plejecentret. Ledelsen ser frem til resultatet, og de håber dermed at få et indblik i kommende udviklingsområder.</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 ledelsen en skærpet opmærksomhed på, at døgnrytmeplaner konsekvent er opdateret for hele døgnet og udfoldes med beskrivelse af den pædagogiske tilgang.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at følge op på borgernes SEL-tilstande og løbende opdatere dem, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i tæt samarbejde med sygeplejerskerne sikrer, at handleanvisninger opdateres efter Fredericias Kommunes gældende retningslinjer.
4. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere en skærpet opmærksomhed på, at afløsere konsekvent oplæres i pleje og omsorgsopgaver.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelse og aktivitetsmedarbejderne drøfter, hvordan aktiviteter fra før COVID-19 kan genetableres.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere afdækker borgernes ønsker til maden og efterfølgende drøfter med Elbo-køkkenet, hvordan større variation i menuen kan imødekommes.
7. Tilsynet anbefaler ledelsen at afdække medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling - bl.a. inden for psykiatri og sygepleje til borgere med psykiatriske- og misbrugsproblestillinger.



## 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.