



Tilsynsrapport Fredericia Kommune

Senior- og Handicapforvaltningen
Øster Elkjær Plejecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
December 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
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

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Øster Elkjær Plejecenter, Erritsø Bygade 85, 7000 Fredericia
Leder: Charlotte Frost Andersson
Antal boliger: 43, heraf 27 til borgere med demens
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 2. december 2021, kl. 08.00 - 11.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Centerleder• Planlægger• Tre borgere• Tre medarbejdere• En pårørende
Tilsynsførende: Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med planlægger, og leder, som deltager i et tværfagligt møde vedrørende en borger, støder efterfølgende til.</p> <p>Leder oplyser om en tid præget af rekrutteringsudfordringer og komplekse borgerforløb, hvilket har medført et ledelsesmæssigt stort fokus på kompetenceudvikling, optimal udnyttelse af personaleressourcer og på at sikre borgerne et godt hverdagsliv. Medicinpakken fra "I Sikre Hænder" er under afprøvning i det ene afsnit med henblik på udbredelse i den anden afdeling efterfølgende. Plejecentrets tre forholdsvist nyansatte sygeplejersker arbejder målrettet på at implementere triagering. På tilsynsdagen deltager flere medarbejdere i kursus vedrørende magtanvendelse.</p> <p>Der opslås løbende stillinger, men ifølge leder er det ikke lykkedes ved sidste ansættelsesrunde at få rekrutteret uddannede medarbejdere til stillingerne, hvorfor der fortsat er fire vakante stillinger. De faste medarbejdere beskrives af leder som meget fleksible, engagerede og ansvarsfulde, men leder oplever samtidig, at de er trætte efter en periode med ekstravagter og travlhed.</p> <p>Sygefraværet betegnes af leder som stabilt i den lave ende, men det er aktuelt stigende på grund af én medarbejders langtidsfravær, hvilket leder har taget hånd om.</p>

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning
Der er arbejdet målrettet med og fulgt relevant op på anbefalinger fra sidste tilsyn.

2. VURDERING

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Fredericia Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Øster Elkjær Plejecenter. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

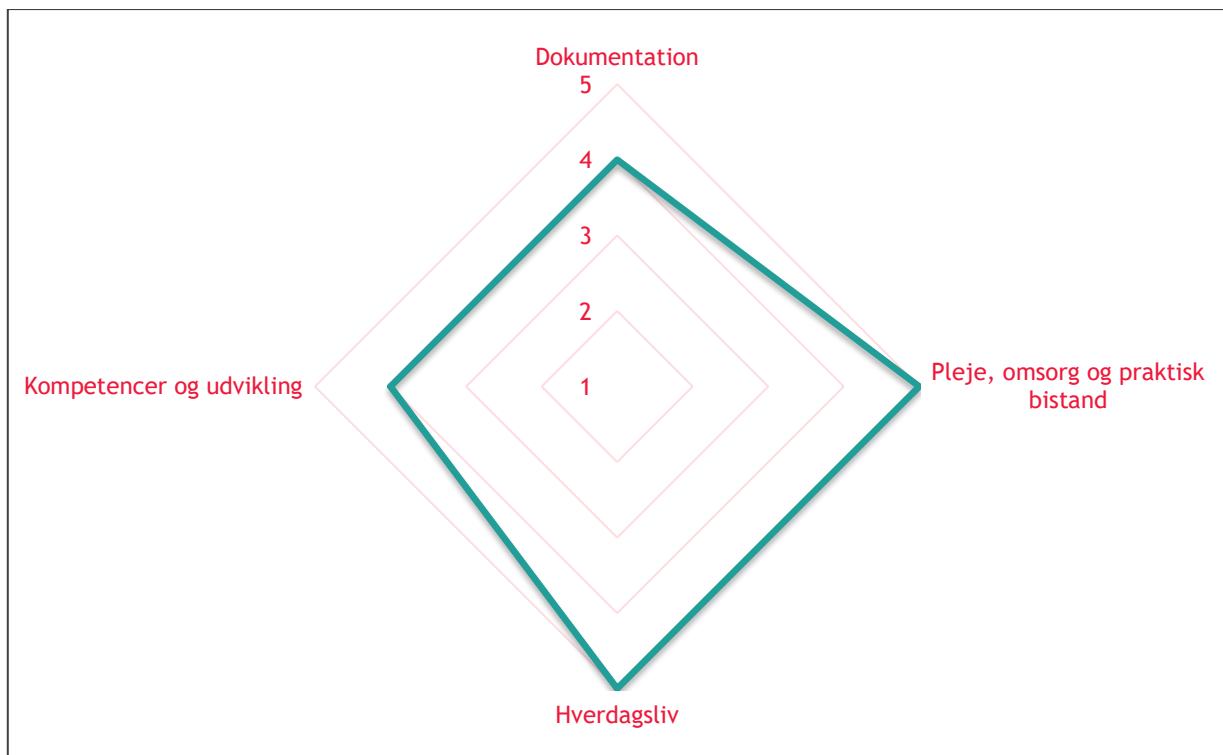
Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Øster Elkjær Plejecenter er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets oplevelse, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet 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. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder metodisk med et rehabiliterende sigte.

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: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med en medarbejder, som er Nexus-superbruger.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvalitet og sammenhæng i daglig praksis. Der er en klar ansvarsfordeling og fokus på opfølgning, hvor medarbejderne løbende dokumenterer ændringer. Faste aftaler vedrørende opdateringer sikrer ligeledes, at dokumentationen afspejler borgernes aktuelle helhedssituation.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende udfyldt med sammenhæng mellem generelle oplysninger, helbredsoplysninger og tilstande, fraset ved én borger, hvor beskrivelse af borgers vaner, mestring og ressourcer kun delvist er udfyldt.</p> <p>Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i handleanvisninger og tager udgangspunkt i borgernes ressourcer, mestring og den pædagogiske tilgang. Handleanvisninger på fx faglige indsatser, aftaler, og borgers ønsker til et meningsfuldt hverdagsliv er oprettet.</p> <p>Opgaver ses med få undtagelser relevant fulgt op og behandlet.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk bistand</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 medarbejdernes måde at hjælpe og støtte dem på. En borger fremhæver positivt medarbejderne for den måde, hvorpå de dagligt motiverer borger til at gøre mest muligt selv.</p> <p>Plejecentret arbejder med faglige tilgange, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, herunder blandt andet kontaktpersonordning og overlap mellem vagttag, hvor enkelte medarbejdere møder ind 15 min. før de andre til mundtlig overlevering. Dagen før planlægger medarbejderne selv den efterfølgende dags arbejde med udgangspunkt i kompetencer, relationer og kompleksitet. Elever oplæres i konkrete opgaver ved udvalgte borgere og altid i tæt samarbejde med de faste medarbejdere. Afløsere og vikarer introduceres efter en fastlagt procedure, understøttet af de faste medarbejders store kendskab til borgernes individuelle behov.</p> <p>Kørelister på iPads sikrer ligeledes et systematisk overblik over borgernes planlagte ydelser. Den daglige kontakt med sygeplejerskerne oplever medarbejderne som positiv og fagligt udviklende, da sygeplejerskerne er gode til at lære fra sig og uddelegere opgaver.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne tilkendegiver, at de aktuelt er særligt opmærksomme på at understøtte borgernes ressourcer, også på dage med færre faste medarbejdere, da det er en stor hjælp, at borgerne kan mest muligt selv.</p> <p>Medarbejderne redegør for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser med eksempler på, hvordan de fx følger op på borgernes ernæringstilstand med faste vejninger og et tæt samarbejde med køkkenet.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgernes hjem 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, og de fortæller, at de har indflydelse på egen hverdag, både vedrørende aktiviteter, døgnrytme og ønsker på dagen. En selvhjulpne borger oplever, at medarbejdernes små besøg i løbet af dagen medvirker til, at borger oplever livskvalitet i hverdagen.</p> <p>Plejecentrets aktivitetsmedarbejder fremhæves positivt af borgere og medarbejdere for sit store engagement, medinddragelse af borgernes vaner og livshistorie og for at gøre lidt ekstra for at skabe liv på centret. To borgere fortæller fx smilende om aktivitetsmedarbejderens lille kattekillen, som netop har været på besøg.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de på trods af travlhed har et stort fokus på at skabe stjernestunder sammen med og for borgerne, fx i forbindelse med den daglige pleje og måltider. En medarbejder fortæller om glæden ved at gøre en forskel for borgerne, som fx at imødekomme en borgers ønske om menuvalg. Måltiderne beskrives af borgerne som hyggelige med fællesskab og nærværende medarbejdere, der sidder sammen med dem.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan ”det gode måltid” skal tilgodese borgernes mange individuelle behov, hvilket kan være en udfordrende opgave, og derfor stiller krav til medarbejdernes kreativitet og faglighed. Fx er bordpynten betydningsfuld for nogle borgere, imens den forstyrrer andre.</p> <p>Medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstonen, og de tilkendegiver, at der er stor tillid imellem dem med plads til at sige til og fra over for en opgave. Kommunikationen og tilgangen tilpasses ifølge medarbejderne til borgernes individuelle behov og dagsform.</p> <p>Tilsynet observerer en rolig og hjemlig atmosfære på plejecentret, hvor borgerne enten hygger sig i egen lejlighed eller indtager deres morgenmad i fællesrummet omgivet af medarbejderne. På en afdeling sidder to medarbejdere og en lille gruppe borgere og synger julesange.</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>Leder oplyser, at plejecentrets social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker i tæt samarbejde sikrer, at service- og sundhedslovsydelser leveres. Opnormering med endnu en sygeplejerske har medført et bedre udgangspunkt for faglig sparring, opfølgninger og praksisnær læring for de øvrige medarbejdere, ligesom uddelegering sker efter en fastlagt procedure.</p> <p>Leders og medarbejdernes målrettede indsats med at implementere strukturerede arbejdsgange og faglige metoder samt sikre et godt internt, såvel som eksternt samarbejde, er ligeledes med til, at borgernes behov imødekommes på alle tider af døgnet. Der afholdes faste teammøder, og borgerkonferencer ved behov med tværfaglig deltagelse fra fx musikterapeut eller demenskoordinator gennemføres ved behov.</p> <p>Leder erkender dog, at der er et kompetencetab på grund af de vakante stillinger, hvoraf to skyldes faste medarbejders videreuddannelse inden for faget. Den samlede personalesituation betegner planlægger som skrøbelig, da der aktuelt er dage, hvor det ikke er muligt at få vikarer eller afløsere til ledige vagter, hvorfor medarbejderne indimellem har dobbeltvagter.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, og de tilkendegiver, at leders lydhørhed over for deres ønsker til kurser, undervisning etc. værdsættes højt.</p>

<p>Årets tema: Pårørende samarbejde</p>	<p>Leder og medarbejdere oplyser, at pårørende-samarbejdet er et kontinuerligt fokusområde, hvor medarbejderne forsøger at inddrage pårørende i det omfang, de ønsker det. Ligeledes er medarbejderne opmærksomme på, at pårørende og øvrige gæster i huset mødes med et smil og en lille snak. Medarbejderne reflekterer over, at enkelte pårørende ofte har behov for omsorg og opmærksomhed, hvorfor de også her har en vigtig opgave i at være nærværende og anerkendende.</p> <p>En pårørende, som har været tilknyttet plejecentret i ca. tre måneder, oplever, at medarbejderne er søde og imødekommende, men ikke i alle tilfælde får fulgt op på de indgåede aftaler, hvilket skaber utryghed. Der har været afholdt samarbejds møde med borgers kontaktperson og afdelingens sygeplejerske, hvilket den pårørende håber vil hjælpe på kontinuiteten, og dermed medvirke til, at tilliden genopbygges. Dette er efterfølgende drøftet med leder, som er bekendt med ovenstående.</p> <p>Leder oplyser, at indflytningssamtaler forsøges afholdt inden indflytning, og at sygeplejersken og kontaktpersonen efterfølgende følger op på de indgåede aftaler. Klager og bekymringshenvendelser håndteres prompte af leder ved fx at invitere de pårørende til en samtale.</p> <p>Plejecentret har ikke et etableret bruger-pårørenderåd.</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, at medarbejderne opdaterer borgernes generelle oplysninger ved beskrivelser af vaner, ressourcer og mestringssevne.
2. Tilsynet anbefaler et skærpet ledelsesmæssigt fokus på medarbejdertrivsel, fastholdelse og rekruttering.

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.