



Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Senior og Omsorg
Drachmannshave Plejecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
September 2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

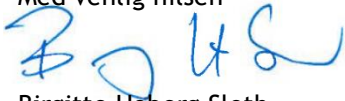
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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 OM PLEJECENTRET

Generelle oplysninger om tilsynet og plejecentret
Navn og Adresse: Drachmannshave Plejecenter, Holger Drachmanns Vej 1, 9200 Aalborg V
Leder: Linda Ferslev Seelk (konstitueret)
Tilbudstype og juridisk grundlag: Kommunalt plejecenter
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til plejebolig
Antal boliger: 28 boliger, heraf en skærmet boenhed
Dato for tilsynsbesøg: Den 28. september 2022, kl. 08.30 - 13.15
Deltagere i interviews: Stedfortræder og tre medarbejdere, tre borgere og tre pårørende
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet indledes og planlægges med stedfortræder, som oplyser, at tidligere leder fratrådte sin stilling ved slutningen af august. Aktuelt afvikles der ansættelsesproces af en kommende leder, som forventes endeligt afklaret i næste uge. Stedfortræder varetager pt. ledelsen sammen med en konstitueret leder, men har også ledelsen af et andet plejecenter i kommunen. Ledelsens fokus er rettet mod at sikre den daglige drift og en kvalificeret kerneydelse. Ifølge stedfortræder har plejecentret aktuelt flere komplekse og plejekrævende borgere, grundet et markant fald i borgernes fysiske og psykiske funktionsniveau den seneste tid. Ledelsen har derfor en løbende bevågenhed på behovet for tilkaldelse af ekstra vikarer i denne pressede periode. Derudover oplyser stedfortræder om det igangværende forløb vedrørende "Vækstkultur med Affectum", hvor medarbejderne siden august 2021 har været af sted på flere forløb. Ledelsen bemærker allerede effekt i form af en forbedret kommunikation, både indbyrdes og på tværs af de tre afdelinger. Medarbejderne har desuden deltaget i workshop vedrørende den sidste tid, hvilket har opkvalificeret deres viden og faglige indsatser herom. Af udviklingsområder nævner stedfortræder arbejdet med demensfaglig ledelse, hvor kommunens ledere for nylig har været på kursus. Stedfortræder ser frem til at vidensdele redskaber samt skabe struktur og systematik for handlingerne derom sammen med plejecentrets kommende leder. Medarbejdersituationen beskrives som overvejende stabil. Stedfortræder er ikke bekendt med de konkrete sygefraværstal, men hun vurderer, at det nok ligger en smule højere end vanligt, men fortsat i den lave ende. Ved behov anvendes der tilkalddevikarer, hvor flere er tidligere ansatte faglærte medarbejdere.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Stedfortræder oplyser om et løbende arbejde med dokumentationspraksis i relation til sidste tilsyns anbefalinger.

2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Aalborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Drachmannshave 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 overordnede vurdering, at Drachmannshave Plejecenter efterlever det politisk fastsatte serviceniveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentret er meget velfungerende, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på at imødekomme borgernes individuelle behov for pleje, støtte og omsorg med størst mulig inddragelse af borgernes ressourcer og ønsker. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god borgeroplevet kvalitet.

Tilsynet vurderer, at plejecentret har stor opmærksomhed på pårørendesamarbejdet, både med inddragelse af de pårørende og gennem respektfulde dialoger, som har til hensigt at opnå et samarbejde, baseret på afstemning af forventninger og borgernes selvbestemmelse.

Tilsynet har givet anledning til tre anbefalinger inden for dokumentation, som vil kunne udbedres med en målrettet ledelsesmæssig indsats. Yderligere er der givet en anbefaling relateret til medarbejdernes trivsel.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

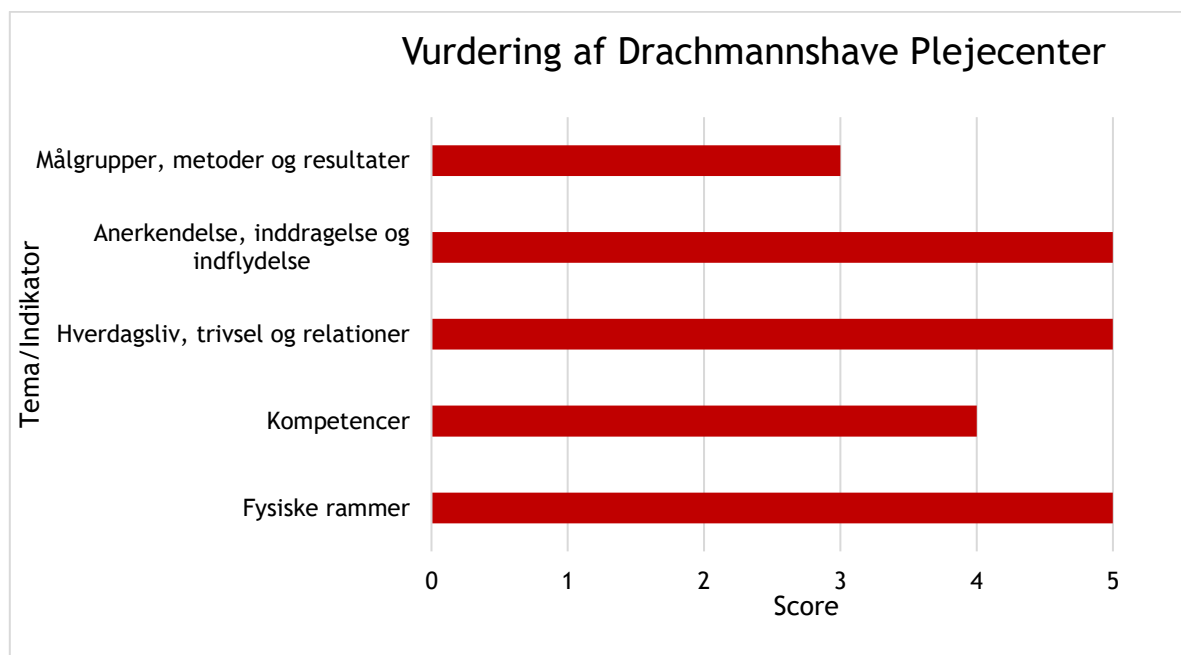
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer besøgsplanerne med fyldestgørende beskrivelser af borgernes plejebestand for hele døgnet samt udfolder medarbejdernes faglige tilgange i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at ajourføre funktionsevnetilstande, så de konsekvent afspejler borgernes aktuelle funktionsniveau.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne en skærpet opmærksomhed på at afskærme personhenførbare oplysninger for uvedkommende.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen en fortsat øget opmærksomhed på medarbejdernes trivsel i en aktuel presset tid med øget plejetryk.

2.3 SCORE

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår plejecentret en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad plejecentret 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.



2.4 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Tema 1: Målgruppe, metoder og resultater Score: 3	Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Borgerne er meget tilfredse med den pleje, de modtager, og måden den udføres på. Plejecentret arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet og sikrer borgerne den rette pleje og omsorg via koordinerende morgenmøder, overlap i hvert vagtlag, løbende sparring samt orientering i dokumentationen. Fordelingen af opgaver sker ud fra kompleksitet og relation, og medarbejderne beskriver et stort borgerkendskab, ligesom de i demensafdelingen arbejder med pædagogiske tilgange, som fx sceneskift. Triage afvikles en gang ugentligt med deltagelse af ledelse og hjemmesygeplejen, og ved ændringer i borgernes habituelle tilstand inddrages en social- og sundhedsassistent, som vurderer næste tiltag. Plejecentret sikrer en helhedsorienteret indsats i forhold til borgerne, fx med et velfungerende samarbejde med plejecenterlæge, som besøger plejecentret med fast interval, og med relevante samarbejdspartnere som fx terapeuter, hjemmesygeplejerske eller forflytningsteamet. Medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte i det daglige samarbejde med borgerne, så deres fysiske og mentale trivsel understøttes, bl.a. i form af guidning ved plejen. Medarbejderne beskriver desuden et stort fokus på forebyggelse af UVI og fald, bl.a. ved at sikre tilstrækkelig væske, fjerne løse tæpper og sikre borgerne rette hjælpemidler.

	Der arbejdes med pædagogiske tilgange, som forebygger magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten. Medarbejderne kender og efterlever regler og instrukser vedrørende magtanvendelse, og flere medarbejdere oplyser om nylig undervisning i nænsom nødværge, relateret til et komplekst borgerforløb. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så kvaliteten i den daglige praksis understøttes. Plejecentrets superbruger bidrager med side-mandsoplæring og sparring ved behov, og medarbejderne beskriver rolle- og ansvarsfordelingen i forhold til ajourføring af borgernes journaler. Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes pleje- og omsorgsbehov er i besøgsplaner beskrevet handlevejledende og tager udgangspunkt i borgernes ressourcer. Dog mangler en besøgsplan konsekvent opdatering efter en borgers nylige funktionsfald. Yderligere savnes der udfoldelse af opgaverne ved tilsyn i nattetimerne hos en borger samt beskrivelse af hjælpen ved bad og medarbejdernes faglige tilgange hos en anden borger. Generelle oplysninger er ajourførte i alle tilfælde. Funktionsevnetilstande ses opdaterede, fraset hos en borger med funktionsfald. En handlingsanvisning kunne med fordel præciseres i forhold til konkret indsats. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog. Tilsynet observerer på fællesarealer i to afdelinger, at der ligger fysiske kalendere med personhenførbare oplysninger. Dette videreformidles til stedfortræder.
Tema 2: Anerkendelse, inddragelse og indflydelse Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever, at de bliver hørt, respekteret og anerkendt, og de beskriver, at de har indflydelse på deres hverdag. En borger fortæller med et smil på læben at gensidige søde drillerier ofte forekommer mellem medarbejderne og borger. Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan borgerne sikres indflydelse i hverdagen, bl.a. lægger de vægt på en omgangstone præget af imødekommenhed og respekt for borgernes valg, vaner og sproglige jargon. Yderligere er medarbejderne opmærksomme på at skabe en god relation, førend en opgave udføres, fx med øjenkontakt og ved at afkode borgernes reaktion og kropssprog. Borgernes livshistorie anvendes ligeledes ofte i dialoger eller relationsdannelse. En medarbejder bemærker tillige, at hun ved den daglige pleje altid formidler sine handlinger til borgerne med respekt og værdighed. To pårørende oplever en særdeles god omgangstone og adfærd ved deres besøg på plejecentret, og de beskriver respekt for deres kære og deres daglige valg. Tilsynet observerer en anerkendende og respektfuld omgangstone, atmosfære og samspil imellem borgere og medarbejdere på alle tre afdelinger.
Tema 3: Hverdagsliv, trivsel og relationer Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for at have en god hverdag med afsæt i egne ønsker og vaner. Borgerne er overvejende tilfredse med udbuddet af aktiviteter, og de beskriver primært forskellige hverdagsaktiviteter og socialt samvær med de øvrige borgere. En borger nyder at løse kryds og tværs samt læser bøger, som biblioteket kommer forbi og leverer. Stedfortræder og medarbejderne redegør for organisering af aktiviteterne på stedet, hvor medarbejderne varetager hverdagsaktiviteter, alt efter borgernes dagsform. Sang, puslespil, filmhygge og nærvær er aktiviteter, som borgerne aktuelt profiterer af. Derudover tilbydes der gudstjeneste en gang månedligt, ligesom en fysioterapeut fast arrangerer torsdagsklub hver 14. dag. Der er desuden flere frivillige tilknyttet, som bl.a. synger med borgerne.

	Klippekorttydelserne anvendes til gåture, ledsagelse til Bilka, tøjindkøb eller til en-til-en tid. Medarbejderne tilkendegiver dog, at de i denne periode mest tilbyder stille hverdagsaktiviteter på plejecentret, som tilpasses borgernes aktuelle dagsform og funktionsniveau. Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og måltiderne i fællesskabet beskrives som hyggelige. Plejecentret har fokus på at skabe gode rammer for måltiderne i form af indbydende anretning af maden og at understøtte en god og rolig stemning, ligesom medarbejderne deltager ved måltiderne og hjælper borgerne ved behov. Medarbejderne er opmærksomme på borgernes ernæringsmæssige problemstillinger, og de observerer bl.a., om borgerne kan tygge maden, eller om deres appetit er afvigende. Relevante samarbejdspartnere inddrages efterfølgende ved behov for faglig sparring. Tilsynet observerer, at borgerne er samlet til formiddagskaffe og brød i demensafdelingen som efterfølges med fællessang.
Tema 4: Kompetencer Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Stedfortræderen og medarbejderne vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgruppen. Personalegruppen favner faglærte medarbejdere og elever samt en ufaglært medarbejder, som er midlertidigt ansat, grundet de faste medarbejders afvikling af kursusforløbet med "Affectum." Stedfortræder oplyser, at der arbejdes løbende med kompetenceudvikling i form af de faglige mødefora, hvor bl.a. plejehjemssygeplejersken deltager og underviser på assistentmøder. Yderligere har "den tredje vej" superviseret medarbejderne i et komplekst borgerforløb med henblik på at skabe læring og implementere redskaber i dagligdagen. Ledelsen har en øget opmærksomhed på den generelle medarbejdertrivsel, grundet øget travlhed og plejetyngde, og på en skala fra en til ti vurderer stedfortræder, at trivslen er til en syv'er. Nyansatte og elever introduceres til opgaver ud fra et fastlagt program indeholdende praktiske oplysninger og faglig undervisning, og de har følgedage i opstarten. Medarbejderne oplever gode muligheder for sparring og løbende kompetenceudvikling i hverdagen, fx via morgenmøder samt teammøderne med borgergennemgang. Derudover er medarbejderne undervist i UVI og delir af plejecenterlægen, og de har deltaget på et kursus vedrørende den sidste tid og genoplivning. Instrukser og VAR-portalen anvendes som opslagsværk ved behov, og medarbejderne fortæller, at deres kursusønsker imødekommes. Forløbet med "Affectum" omtales særdeles positivt, idet medarbejderne oplever en øget indbyrdes forståelse og et forbedret samarbejde med hinanden og på tværs af vagttag. Medarbejdertrivslen beskrives som meget god i to afdelinger, mens den tredje afdeling er præget af en større medarbejderudskiftning. Medarbejdernes kompetencer afspejles i samspillet med borgerne, både i det korte møde såvel som ved måltidssituationen.
Tema 5: Fysiske rammer Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne Borgerne finder de fysiske rammer velindrettede og hyggelige, og de er alle meget glade for deres boliger. Plejecentret er inddelt i tre afdelinger, hver med egen spise- og opholdsfaciliteter samt en større terrasse, som ifølge medarbejderne benyttes flittigt ved solskin og i sommerperioden.

	Den skærmede demensafdeling er desuden indrettet med flere nicher, som inviterer til ophold, ligesom tv-stuen kan afskærmes. Generelt understøtter de fysiske rammer borgernes trivsel og imødekommer borgernes behov. Stedfortræderen og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder for at skabe en god stemning og atmosfære ud fra rammerne, hvor husets fælles café ved indgangen til plejecentret også anvendes til større arrangementer på tværs af de tre afdelinger. I den forbindelse oplyser stedfortræder, at der er ansøgt om midler til et mødelokale, idet personalemøder foregår i caféen og altid med fokus på at overholde tavshedspligten. Tilsynet observerer velindrettede lokaler og en tilfredsstillende hygiejnisk standard på fællesarealerne, i de besøgte boliger og vedrørende borgernes hjælpemidler.
Årets fokusområde: Pårørendesamarbejdet Ingen score	Stedfortræder oplyser, at plejecentret har et bruger-pårørenderåd, som forrige leder afviklede møder med fire gange årligt. Næste møde ventes til den nye leder er tiltrådt. Generelle drøftelser, såsom økonomi og det generelle medarbejdersygefravær er, ifølge stedfortræders viden, emner, som tages op på møderne. Stedfortræder redegør for et overordnet velfungerende samarbejde, og tilkendegiver, at plejecentret også har enkelte familier med en tættere dialog og løbende forventningsafstemning. Samtlige pårørende anerkendes for at være deltagende og gode til at hjælpe ved fælles arrangementer. Indflytningssamtaler er indtil nu afviklet med deltagelse af forrige leder og en medarbejder. Ligeledes inviteres de pårørende til en afsluttende samtale efter borgers bortgang, hvor samarbejdet evalueres, hvilket modtages positivt af de pårørende. Medarbejderne vægter at inddrage de pårørende i samarbejdet omkring borgerne, som altid foregår med borgernes samtykke. Ifølge medarbejderne har de pårørende ofte en stor viden om borgerne, og de pårørende understøtter borgernes hverdag og livskvalitet, hvorfor det er vigtigt, at de føler sig velkomne. Tilsynet har talt med tre pårørende. To pårørende, som var fysisk til stede ved hver af deres kære samt en pårørende via et telefonisk opkald. To pårørende er særdeles tilfredse og meget positive, både i forhold til plejen af deres familiemedlemmer og med samarbejdet med medarbejdere og ledelse. Den ene pårørende besøger dagligt plejecentret, og bliver altid mødt af positive medarbejdere og inddrages altid ved behov herfor. Den anden pårørende anerkender ledelse og medarbejdere for at være dygtige til at omfavne hele familien. Begge pårørende beskriver medarbejderne som empatiske og søde. Den tredje pårørende er delvist tilfreds, og oplever ikke altid et godt samarbejde i forhold til dialoger vedrørende plejen af sin kære. Pårørendes udsagn adresseres til stedfortræder og medarbejdere, som redegør for løbende dialoger og et til tider vanskeligt samarbejde, som dog er mærkbart forbedret efter flere samtaler, og ændrede tilgange med støtte og vejledning fra demenskoordinator.

3. VURDERINGSSKEMA

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt - Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen - Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler - Tilsynet har ingen anbefalinger - Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen, og noteres som bemærkning i rapporten
SCORE: 4	Indikatorerne er i høj grad opfyldt - Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats - Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne - Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 3	Indikatorerne er i middel grad opfyldt - Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats - Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne - En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
SCORE: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt - Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes - Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne - Få elementer i indikatorerne er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges op af kontakt til forvaltningen.
SCORE: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt - Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at kunne afhjælpes - Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne - 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. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.



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.