



Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Ældre- og handicapforvaltningen
Plejehjemmet Elmely

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Maj 2021

Forord

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

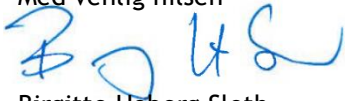
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider finder en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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 PLEJEHJEMMET

Generelle oplysninger om tilsynet og plejehjemmet
Navn og Adresse: Plejehjemmet Elmely, Lindholmsvej 24, 9400 Nørresundby
Leder: Louisa Olesen
Tilbudstype og juridisk grundlag: Kommunalt plejehjem
Antal pladser: 50 boliger, heraf et skærmet afsnit for borgere med demens
Dato for tilsynsbesøg: Den 3. maj 2021, kl. 14.30 - 17.30
Deltagere i interviews: Leder, tre borgere og fire medarbejdere - to medarbejdere i henholdsvis dag- og aftenvagt
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske og cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder, som en årrække har været assisterende leder på Elmely, er netop blevet ansat som plejehjemsleder, da tidligere leder er gået på efterløn. Der afholdes samtaler i ugens løb med en ny assisterende leder. Leder oplyser om et vedvarende fokus på at sikre borgerne et trygt og meningsfyldt hverdagsliv trods pandemiens begrænsninger. Medarbejderne udviser stor kreativitet og engagement, og leder oplever, at såvel borgere som medarbejdere nyder muligheder for øget samvær afdelingsvist, men også, at alle ser frem til igen at samles i salen, fx til et planlagt arrangement med Sønderjysk kagebord. Elmely er sluppet uden om COVID-19 smitteudbrud, og flere medarbejdere har været udlånt til andre centre, som har været hårdt ramt. Leder har i perioden med restriktioner været i tæt dialog med de pårørende, og enkelte pårørende har været ret påvirkede af de begrænsede besøgsmuligheder. Plejehjemmet har i de forgangne år haft flere tomme boliger, hvilket ifølge leder skyldes, at særligt de pårørende ved visitering til Elmely fravælger centret på baggrund af flytningen i år 2023. Leder pointerer, at mulige borgere og pårørende inviteres til en grundig rundvisning. Leder beskriver stor stabilitet i medarbejdergruppen og et lavt sygefravær blandt de faste medarbejdere.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser om en kontinuerlig opmærksomhed på at sikre en opdateret og sammenhængende dokumentation hos den enkelte borger. Endvidere arbejdes der målrettet på, at medarbejderne anvender Cura ensartet og systematisk.

2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Aalborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Plejehjemmet Elmely. 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 Plejehjemmet Elmely er et velfungerende plejehjem, hvor leder i samarbejde med fagligt engagerede medarbejdere arbejder målrettet på at skabe et meningsfuldt hverdagsliv ud fra borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer endvidere, at plejehjemmet efterlever det politisk fastsatte serviceniveau og de dertil knyttede kvalitetsstandards. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet og et rehabiliterende sigte. Leder og medarbejdere har fokus på borgernes selvbestemmelsesret og ønsker i forhold til eget hverdagsliv.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

1. Tilsynet observerer, at aktuell praksis vedrørende medicinbehandling og medarbejdernes administration af medicin i en konkret afdeling ikke efterlever gældende retningslinjer. Dette er efterfølgende videreformidlet til leder.

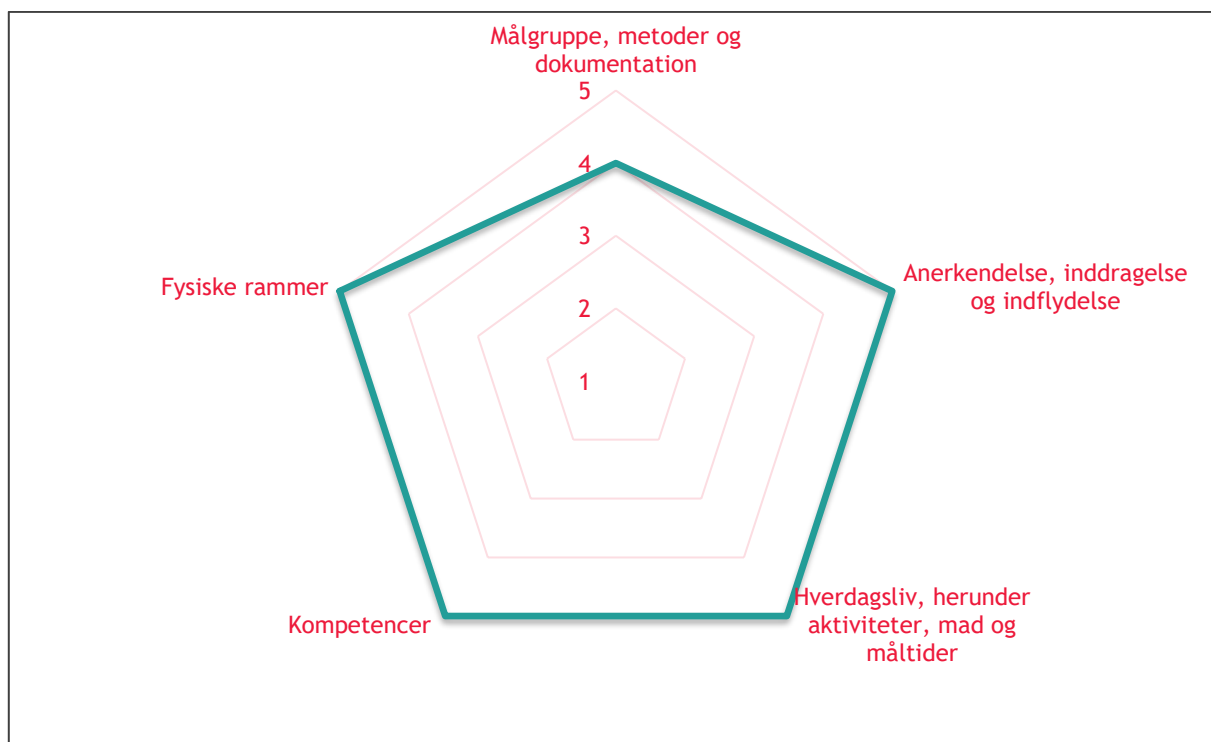
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne hos en konkret borger udfolder borgers besøgsplan med udførlig beskrivelse af medarbejdernes tilgang til borger samt borgers motivation og vaner.
2. Tilsynet anbefaler, at beskrivelse af helbredstilstande i Cura i alle tilfælde svarer til borgernes aktuelle helhedssituation.

2.3 SCORE

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår plejehjemmet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad plejehjemmet 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 dokumentation Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for at være meget tilfredse og trygge ved den hjælp, de modtager. De oplever, at hjælpen ydes fleksibelt ud fra deres aktuelle behov og ønsker. Kontinuitet i pleje og omsorg for borgerne sikres bl.a. med daglige planlægningsmøder med leder, kontaktteams, herunder en medicinsansvarlig tilknyttet hver borger, og overlevering ved vagtskifte. Medarbejderne redegør for en daglig vurdering og hensyntagen til den enkelte borgers behov samt opgaveløsningens kompleksitet. Den daglige sparring og ugentligt triage skærper ifølge medarbejderne deres opmærksomhed på ændringer i borgernes adfærd og helbredsmaessige tilstande. Dertil betegnes det tværfaglige samarbejde med bl.a. plejehjemslæge og det palliative team som velfungerende. Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan rehabilitering integreres i praksis, og i muligt omfang inddrages borgerne i hverdagens gøremål, hvilket understøttes af en borgers udsagn. Magtanvendelse forekommer sjældent, og medarbejdernes pædagogiske tilgange forebygger magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten. Leder italesætter jævnligt retningslinjer og instrukser for magtanvendelse, og medarbejderne inddrager i alle tilfælde leder. Medarbejderne arbejder målrettet og struktureret med dokumentationen i Cura. Besøgsplaner findes udfyldt hos alle borgere med afsæt i deres ressourcer, ønsker og behov for pleje. Hos en borger uden verbalt sprog savnes beskrivelse af medarbejdernes tilgang til borger samt oplysninger om borgers motivation og vaner.

	Helbreds- og funktionsevnetilstande er overvejende fyldestgørende beskrevet fraset i et tilfælde, hvor helbredstilstande ikke i fuldt omfang beskriver borgers aktuelle situation. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog
Tema 2: Anerkendelse, inddragelse og indflydelse Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever respekt og anerkendelse af deres ønsker til et meningsfyldt hverdagsliv. De finder medarbejdernes omgangstone god og imødekommende. Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan de sikrer borgerne indflydelse på egen hverdag ved at være nærværende, lyttende og ved at observere deres adfærd. Medarbejderne vurderer, at et relativt højt antal borgere på alle afdelinger, ud over det skærmede afsnit, har kognitive udfordringer, hvorfor det også er afgørende for borgernes trivsel at skabe genkendelige og trygge rammer. Dette sikres ifølge medarbejderne ved, at samtlige medarbejdere har kendskab til borgernes individuelle behov og adfærdsmønstre, som tilstræbes ved viden- deling og sparring på tværs. Medarbejderne pointerer desuden, at elever præ- senteres nøje for både opgaverne og tilgange til den enkelte borger. Medarbej- derne oplever tillige, at det tætte samarbejde og sammenhold i medarbejder- gruppen smitter positivt af på samspillet med borgerne. Tilsynet observerer, at medarbejdernes kommunikation og adfærd over for bor- gerne og indbyrdes er venlig og imødekommende.
Tema 3: Hverdagsliv, her- under aktiviteter, mad og måltider Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er tilfredse med deres hverdagsliv, og en borger ytrer, at Elmely må være det bedste sted at bo, når man bliver gammel. En anden borger oplevede et væsentligt mere livligt hus før Corona, men fortæller, at der jævnligt om formiddagen arrangeres forskellige aktiviteter. Borger ser meget frem til mulig- heden for at mødes på tværs af stedet og afholde fælles aktiviteter i salen. Kravet om at holde afstand til borgerne under måltider påvirker desuden mulig- heden for hygge og dialog under måltiderne. Medarbejderne redegør for en god kultur for fællesskab, og at de prioriterer nære stunder med borgerne i løbet af dagen, til måltiderne og en-til-en kontakt. Tiden under COVID-19 har ifølge medarbejderne for flere af borgerne medført et stort savn efter social kontakt, men samtidig en øget ro for en del borgere. Medarbejderne forestår aktuelt afdelingsvise arrangementer, fx filmaftener med popcorn i små grupper frem for førhen fælles biograf, og der forgår mange kreative sysler fx småkagebagning. Gåture er altid højt prioriteret. Borgerne er meget tilfredse med maden, som forberedes og anrettes af husets køkkenmedarbejdere på hver afdeling i dagtimerne. Medarbejderne er opmærk- somme på deres ansvar og roller i forhold til måltiderne. Deres tilstedeværelse har en både nødvendig og værdifuld funktion i forhold til at skabe rolige rammer, socialt fællesskab samt understøtte borgere med at spise og få mulighed for spejling, når medarbejderne spiser egne madpakker. Tilsynet observerer på flere afdelinger borgere samlet i tv-stuerne eller i køkke- net. På en afdeling bemærkes et meget roligt miljø med kun få synlige borgere. Medarbejder og leder forklarer, at på netop denne afdeling foretrækker hoved- parten af borgerne eget selskab fraset til måltider, og at de løbende har fokus på den aktuelle borgersammensætning på hver afdeling for at imødekomme den enkelte borgers ønske til et meningsfyldt hverdagsliv.

Tema 4: Kompetencer Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder og medarbejdere vurderer, at den aktuelle medarbejdersammensætning og de samlede kompetencer svarer til borgernes behov. Elmely er ifølge leder og medarbejdere godt bemandet med social - og sundhedsassistenter i alle vagt-lag. Leder redegør for et vedvarende fokus på generel faglig udvikling på tværs af plejehjemmets fire afdelinger, løbende opkvalificering af medarbejderne samt et anerkendende arbejdsmiljø. Endvidere pointerer leder, at medarbejdernes individuelle styrker udnyttes, fx i relation til dokumentation eller koordinering af aktiviteter, og at medarbejderne ofte arbejder på tværs for at sikre rette faglige kompetencer, fx omkring borgere med demens. Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring og kompetenceudvikling med løbende undervisning i praksisnære emner. Mødefora, samarbejde og videndeling styrker deres fælles faglige begreber, metoder og refleksioner i hverdagen, og i komplekse borgerforløb tilbydes sparring og støtte af samarbejdspartnere, fx demenssygeplejerske. Medarbejderne giver udtryk for at opleve ledelsesmæssig lydhørhed over for individuelle kompetenceønsker.
Tema 5: Fysiske rammer Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne finder de fysiske rammer hjemlige, og flere borgere fremhæver den pragtfulde udsigt til fjorden. Plejehjemmets fysiske rammer er af ældre dato, og medarbejderne beskriver Elmely som "et hjem med sjæl og charme", der tilgodeser målgruppens behov. Huset er opdelt i flere etager med lange gange og små hyggelige opholdsstuer. Indretningen er indbydende med møbler og genstande, der skaber reminiscens hos borgerne.
Årets fokusområde: Ingen score Borgernes selvbestemmelsesret	Borgerne oplever, at de har selvbestemmelse og medindflydelse på deres hverdagsliv. En borger går fx ofte ture udenfor plejehjemmet, og borger forklarer, at "man lige fortæller, at man går, så medarbejderne ikke bekymrer sig." En anden borger oplever, at ønsker til bl.a. døgnrytme imødekommes, men at vedkommende aktuelt oplever en uforklarlig larm fra gangen, som leder vil følge op på. Leder og medarbejdere redegør for, hvordan borgernes selvbestemmelsesret sker med udgangspunkt i borgernes ressourcer og ønsker - lige fra aktiviteter, ønsker og vaner i forhold til den personlige pleje til særlige madønsker. Ved indflytning afholdes en samtale med borgere og pårørende som afsæt for samarbejdet med borgerne om ønsker til deres nye hverdag på Elmely. Ved sjældne uoverensstemmelser mellem borgers selvbestemmelse, helbreds-mæssige udfordringer eller pårørendes ønsker søges det løst med dialog, motiverende samtaler og forebyggende indsatser - fx kan demenssygeplejerske rekvireres til en samtale med de pårørende.

3. VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Aalborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: - Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere - Alle elementer i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har ingen anbefalinger - Der kan komme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og evt. noteres under bemærkninger i rapporten
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: - Der er få mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgere - Størstedelen af elementer i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: - Der er en del mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgere - En del elementer i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: - Der er mange mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgere - Få elementer i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: - Der er omfattende mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne - Borgernes sikkerhed og autonomi er truet i en grad, der kræver øjeblikkelig handling - Tilsynet har flere anbefalinger



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.