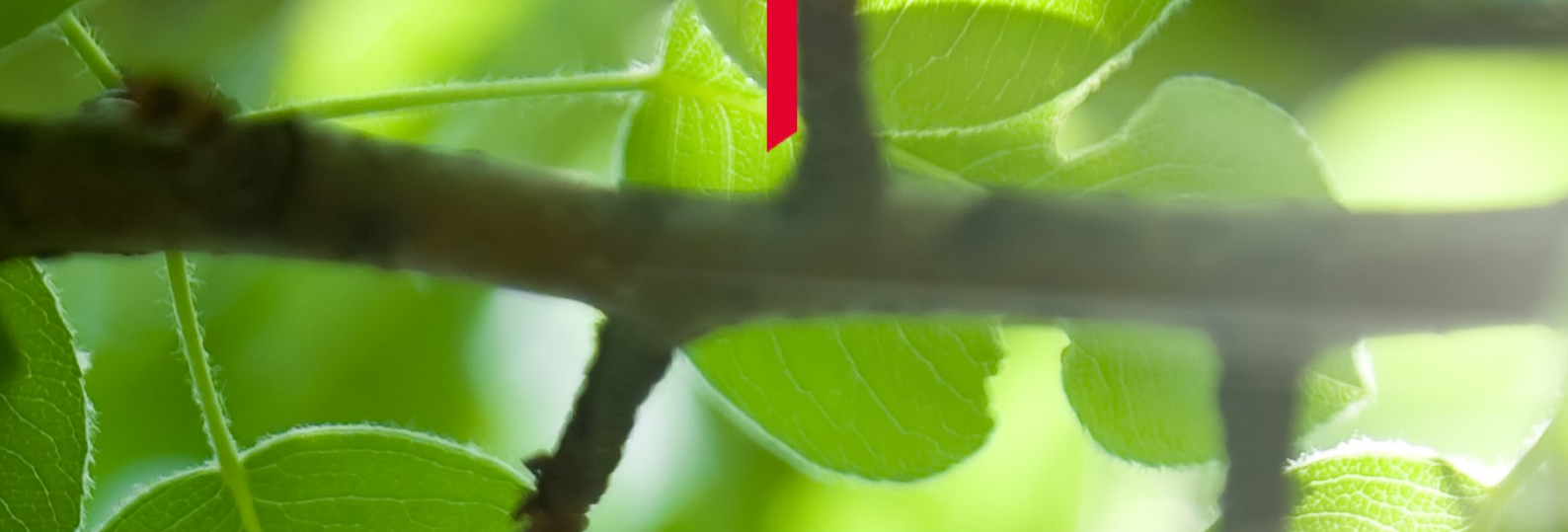




Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Senior og Omsorg
Plejehjemmet Elmely

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Maj 2023



Forord

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

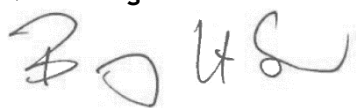
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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

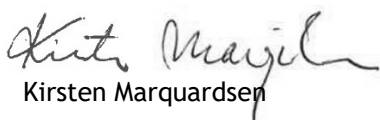


Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 04 36

Mail: kmq@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Oplysninger om plejehjemmet

Tabel med oplysninger om plejehjemmet og tilsynet

Navn og adresse: Plejehjemmet Elmely, Lindholmsvej 24, 9400 Nørresundby

Leder: Louisa Olesen

Tilbudstype og juridisk grundlag: Kommunalt plejehjem

Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til plejebolig

Antal boliger: 50 boliger, heraf et skærmet afsnit for borgere med demens

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 11. maj 2023, kl. 08.30 - 12.30

Deltagere i interviews:

Leder og assisterende leder, tre medarbejdere og tre borgere.

Tilsynet er drøftet og afrundet med leder, som har modtaget en kort tilbagemelding om tilsynets foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Manager Jeanette Serup, Sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med ledelsen, som beskriver et velfungerende plejehjem med et stort fokus på borgernes livskvalitet og medarbejdernes faglighed. Aktuelt arbejder medarbejdergruppen med perspektivskifte, hvor de tilstræber at sætte sig i borgernes og pårørendes sted, hvilket ifølge ledelsen har øget bevidstheden og forståelsen for borgernes og pårørendes individuelle problemstillinger. Ledelsen oplyser, at plejehjemmet mærker en øget kompleksitet blandt målgruppen af borgere, og den seneste tids store udskiftning af borgere stiller krav til dokumentationspraksis, såvel som til medarbejderes faglighed, hvorfor dette har ledelsens store bevågenhed.

Af udfordringer nævner ledelsen, at plejehjemmet er et ældre hus, hvor der i flere af boligerne ikke kan installeres løftlifte ved behov, hvorfor flytningen til en ny lokation i 2026 vil forbedre de fysiske rammer. Dog oplyser ledelsen, at det er vigtigt for både medarbejdere, borgere og pårørende, at Elmelys "ånd og kultur" flytter med til de nye lokaler. En fernisering med fremvisning af en skulptur, der symboliserer Elmely, er netop afviklet, og skulpturen skal opstilles på det nye plejehjem.

Ledelsen beskriver en stabil medarbejdergruppe, hvoraf flere af medarbejderne har mange års anciennitet fra plejehjemmet. Sygefraværet er lavt, og der er ingen vakante stillinger. En medarbejder er langtidssygemeldt, og to medarbejdere er i et optrappingsforløb efter langtidssygemeldinger.

Plejehjemmet har ikke modtaget klager, men ledelsen oplyser om et aktuelt pårørendeforløb med øget bevågenhed, som pt. kræver hyppig dialog og ledelsesmæssige opfølgninger.

1.2 Opfølgning

Ledelsen oplyser at have arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen af besøgsplaner, generelle oplysninger og funktionsevnetilstande. Dog bemærker tilsynet, at sidste års anbefalinger fortsat gør sig gældende.

Leder gør opmærksom på at opdatering af funktionsevnetilstande ikke er et højt prioriteret område, men at der udarbejdes indlæggelsesrapport med beskrivelse af borgernes funktionsevneniveau ved indlæggelse.

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 efterlever det politisk fastsatte serviceniveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder.

Tilsynet vurderer, at Elmely er et velfungerende plejehjem, 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 hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet har givet anledning til tre anbefalinger inden for temaet *Målgrupper, metoder og resultater*, som retter sig mod dokumentationen. Dog er det tilsynets vurdering, at manglerne relativt let vil kunne udbedres ved en målrettet og ledelsesunderstøttet indsats fra medarbejderne.

I relation til årets tema, *Værdighed*, er plejehjemmet kendetegnet ved, at ledelse og medarbejdere har stor opmærksomhed på, at borgernes værdighed understøttes mest muligt i hverdagslivet på plejehjemmet.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

2.2.1 Bemærkninger

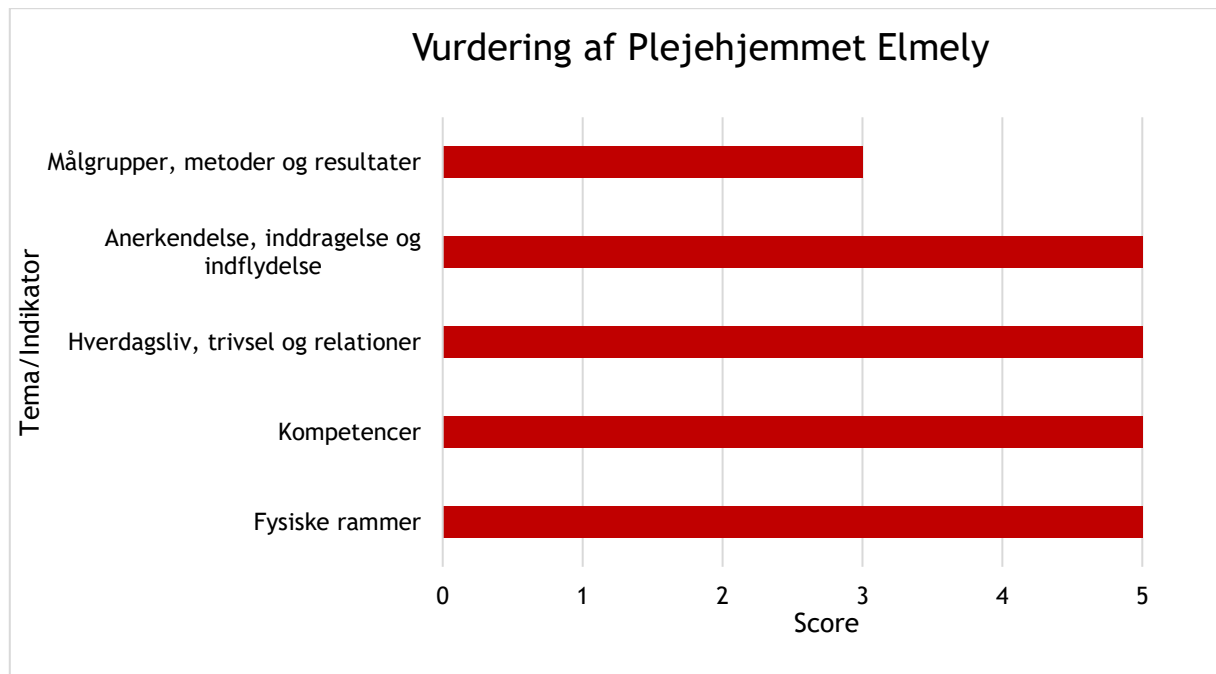
Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde opdaterer besøgsplaner med borgernes plejebehov.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne ajourfører generelle oplysninger med de fire punkter; mestring, motivation, ressourcer og vaner samt borgernes livshistorie.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer og opretter funktionsevnetilstande svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.

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 bjælke-diagram, i hvor høj grad plejehjemmet opfylder indikatorerne for hvert tema.



2.4 Vurdering i forhold til temaer

2.4.1 Målgruppe, metoder og dokumentation

Score: 3**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne.

Borgerne er tilfredse med den pleje, de modtager, og måden den udføres på. En borger fremhæver at være tilfreds med den daglige hjælp, som tager udgangspunkt i borgerens svingende dagsform.

Plejehjemmet arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet, og som sikrer borgerne den relevante pleje og omsorg, bl.a. via fælles dagligt morgenmøde. Herefter foregår planlægningen i de faste teams med afsæt i kompetencer, kompleksitet og dagens opgaver, ligesom orientering i dokumentation og ugentlige triagemøder ligeledes understøtter kontinuiteten.

Medarbejderne sikrer en helhedsorienteret indsats i forhold til borgerne, og de fremhæver et velfungerende samarbejde med ældrepsykiatrien, demenssygeplejersken, hjemmesygeplejen og borgernes praktiserende læge, som understøtter medarbejderne med faglig sparring, alt efter borgernes individuelle problemstillinger.

Medarbejderne redegør på relevant vis og med flere eksempler for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagens samspil med borgerne, så deres fysiske og mentale trivsel understøttes.

Der arbejdes med pædagogiske tilgange, som forebygger magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten. Medarbejderne redegør for flere faglige metoder, som anvendes i samspillet med borgerne, fx guidning, spejling og scenskift, og medarbejderne

efterlever regler og instrukser, når magtanvendelse er nødvendigt, hvilket ifølge medarbejderne ikke har været tilfældet i flere år.

Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så kvaliteten i den daglige praksis understøttes.

Der er en klar rolle- og ansvarsfordeling for opdatering af borgernes journaler, og plejehjemssygeplejersken og husets superbruger understøtter medarbejderne med undervisning og sidemandsoplæring.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i besøgsplaner beskrevet handlevejledende og med udgangspunkt i borgernes ressourcer. Dog savnes der beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange og hjælpen til bad i et tilfælde. I et andet tilfælde mangler der beskrivelse af den daglige, faglige indsats hos en borger i forlængelse af middagsmåltidet. Generelle oplysninger mangler i et tilfælde beskrivelse af de fire punkter mestring, motivation, ressourcer og vaner og i et andet tilfælde savnes borgerens livshistorie. Funktionsevnetilstande er i to tilfælde opdaterede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.

2.4.2 Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever, at de bliver hørt, respekteret og anerkendt, og de beskriver, at de har indflydelse og selvbestemmelse i deres hverdag. En borger fremhæver at nyde godt af den humoristiske jargon, som borgeren oplever i samspillet mellem borgeren og medarbejderne.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgerne sikres indflydelse i hverdagen, og hvordan medarbejderne lægger vægt på en omgangstone, som er præget af imødekommenhed og respekt for borgernes individuelle valg, vaner, personlige livsstil og sproglige jargon, som de tilpasser, alt efter borgerens dagsform. Medarbejderne redegør for, hvordan borgerens til- og fravalg respekteres, og hvordan de imødekommer borgernes ønsker, så vidt det er muligt. Medarbejderne tilføjer, at de ved indflytningssamtalen, ud over praktiske informationer, drøfter borgernes ønsker og vaner og livshistorie, og hvor de også udleverer pjecen "min sidste vilje". Særlige ønsker til borgerens sidste tid drøftes ikke konsekvent til indflytningssamtalen, men dialogen tages op, når tiden nærmer sig afslutningen på livet og med inddragelse af pårørende og ellers, hvis emnet naturligt bringes op i en samtale.

Samarbejdet med pårørende beskrives af ledelsen og medarbejderne som velfungerende, og medarbejderne oplyser, at de altid møder de pårørende med et smil, og at de er imødekommende, så de pårørende føler sig velkomne på plejehjemmet.

Tilsynet observerer en anerkendende og respektfuld omgangstone imellem ledelsen, medarbejderne og borgerne, såvel i den direkte kontakt som ved omtale.

2.4.3 Hverdagsliv, herunder aktiviteter, mad og måltider

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne giver udtryk for tilfredshed med en hverdag, der tager afsæt i egne ønsker og vaner. Alle tre borgere er tilfredse med udbuddet af aktiviteter, og de deltager i fælles aktiviteter, alt efter dagens program, og de oplyser, at medarbejderne altid inviterer

borgerne til deltagelse. En borger oplever desuden glæde ved at kunne hjælpe til i hverdagen med borddækning og med at lægge vasketøj sammen.

Medarbejderne redegør for organisering af aktiviteter på plejehjemmet, som planlægges af husassistenter og en pædagog, som er ansat til formålet. Der udarbejdes en månedsplan, så borgerne har mulighed for at se, om der er aktiviteter, der frister. Medarbejderne nævner flere aktiviteter, såsom årstidsbestemte arrangementer, gåture, gudstjeneste, mandeklub og strikkeklub etc. I demensafdelingen prioriteres gåture, spil og en til-en tid, da ikke alle borgerne kan rumme for meget stimuli og mange mennesker. Plejehjemmet har desuden en Facebookgruppe, hvor medarbejderne opslår stemningsbilleder til stor glæde for de pårørende.

Borgerne er tilfredse med madens variation, og kvaliteten af måltiderne i fælleskøkkenet er god, og måltiderne beskrives som hyggelige. En borger oplyser, at borgeren altid går forbi en anden borgers bolig, og at de følges med til køkkenet, hvor de nyder hinandens og de øvrige borgers selskab. Borgeren tilføjer, at det nære venskab borgerne imellem har bidraget til, at borgeren er meget glad for at bo på plejehjemmet.

Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne i form af en opmærksomhed på måltidets betydning for borgernes livskvalitet og betydningen af, at medarbejderne er deltagende under måltiderne. Medarbejderne redegør for fire afdelinger med forskellige målgrupper og ønsker til deltagelse i fælleskøkkenet. I demensenheden redegør medarbejderne for en stor opmærksomhed på at imødekomme borgernes individuelle behov, fx til skærmning, ro, spejling og guidning i spisesituationen. Medarbejderne redegør ligeledes for faglige observationer under måltidet, som fx dysfagi og borgernes ernæringsindtag.

Tilsynet observerer ved rundgang i flere afdelinger en hyggelig stemning omkring midagsbordet med deltagelse af flere borgere og medarbejdere.

2.4.4 Kompetencer

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Leder og medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgruppen, og ledelsen vurderer, at medarbejdergruppen besidder en høj faglighed. Medarbejdersammensætningen består af ca. 40 medarbejdere, hvoraf mere end halvdelen er social- og sundhedsassistenter, og de øvrige faggrupper er social- og sundhedshjælpere, husassistenter samt en enkelt pædagog.

De fleste medarbejdere har gennemført kurser i demens, og aktuelt er medarbejderne på akut-uddannelse og SSA Update. En temadag er planlagt i nærmeste fremtid, hvor emnet er forebyggelse af forråelse, og ifølge ledelsen er temadagen målrettet undervisning, relateret til den igangværende proces, hvor medarbejderne øver perspektivskifte. Ledelsen har stort fokus på medarbejdertrivsel og kompetenceudvikling, som efterårets kommende MUS-samtaler ligeledes understøtter.

Medarbejderne oplever gode muligheder for tværfaglig sparring på tværs af plejehjemmet, og de inddrager hinandens forskellige kompetencer på tværs af huset. Ugentlige triagemøder med deltagelse af hjemmesygeplejen samt konsultation hver 14. dag af plejehjemslægen, beskrives ligeledes som fagligt udviklende. Plejehjemslægen underviser jævnligt medarbejderne i relevante emner, og lægen har senest undervist i UVI. Medarbejderne redegør for afholdelse af mono- og tværfaglige mødefora, og hver sjette uge afvikles der tværfagligt møde med demenssygeplejersken med mulighed for sparring ved komplekse borgerforløb samt borgergennemgang, alt efter behov.

Medarbejderne oplyser, at medarbejdertrivslen er høj, og de beskriver et godt tværfagligt samarbejde og en kultur præget af tillid og tryghed med mulighed for at sige til og fra i komplekse borgerforløb, hvis det vurderes nødvendigt.

Medarbejderne redegør for nye medarbejderes introduktion efter et fastlagt program og følgedage med introduktion til opgaverne af en fast medarbejder.

2.4.5 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne finder de fysiske rammer velindrettede og hyggelige, og de er glade for deres boliger.

Plejehjemmet er beliggende i en ældre bygning med flere etager. Hver afdeling har lange gange, et spisekøkken og en opholdsstue. Derudover har plejehjemmet en stor festsal, som anvendes ved større forsamlinger og arrangementer. Medarbejderne oplever, at de fysiske rammer understøtter borgernes trivsel, og at de imødekommer borgernes behov, også borgere med demens. Plejehjemmet har desuden en stor terrasse, som netop er klargjort til den kommende sommer og weekendens solrige vejr.

Leder og medarbejdere kan redegøre for, hvordan de arbejder for at skabe en god stemning, miljø og atmosfære, og de oplyser desuden, at de pårørende udtaler, at plejehjemmet er hyggeligt og har sjæl.

Tilsynet observerer ved rundgang en god stemning og velindrettede fællesarealer, ligesom der bemærkes en tilfredsstillende hygiejnisk standard i de besøgte boliger og vedrørende borgernes hjælpemidler.

2.4.6 Årets fokusområde: Værdighed

Ingen score

Vurdering:

Ledelsen og medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvilke værdier der lægges vægt på i kulturen, kommunikationen, og samspillet med borgerne og for, hvordan værdierne på plejehjemmet omsættes i daglig praksis.

Medarbejderne er ikke blevet introduceret til værdighedspolitikken, men de oplyser, at de ved indflytningssamtalen tager afsæt i borgernes ønsker og vaner samt livshistorie for at understøtte og bevare borgernes livskvalitet og hverdag på plejehjemmet - også efter indflytning. Det tidligere projekt Nærvær og omsorg har bidraget til et fokus på borgernes sidste tid, og medarbejderne supplerer med, at dialogen tages med borgeren og pårørende, når tiden nærmer sig. Ledelsen oplyser, at Elmely har udarbejdet deres egen video om den sidste tid, som skal være en tid med værdighed og omsorg i alle aspekter.

Både ledelse og medarbejdere er optagede af kulturen på plejehjemmet, som er præget af nærvær og omsorg og den anerkendende kommunikation. Medarbejderne oplyser, at uhensigtsmæssig adfærd drøftes og følges op af leder. Medarbejderne er opmærksomme på at foregribe omsorgstræthed, og de har indbyrdes fokus på, hvordan de skal kommunikere med hinanden og med borgere og pårørende. Brud på omgangstonen drøftes indbyrdes og med ledelsen, hvis det skønnes nødvendigt, hvilket dog ifølge medarbejderne ikke har været tilfældet.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Aalborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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 tilbage-meldingen 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 kan følges op af kontakt til forvaltningen.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at 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 plejehjem, 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.

