



Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Senior og Omsorg
Hellashøj Plejecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
August 2023



Forord

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

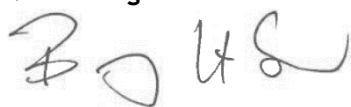
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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

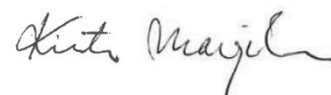


Partner

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 plejecentret

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Hellashøj Plejecenter, Hellashøj 104, 9270 Klarup

Leder: Lisbeth Jensen

Tilbudstype og juridisk grundlag: Kommunalt plejecenter

Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til plejebolig

Antal boliger: 18 boliger

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 2. august 2023, kl. 8.30 - 12.30

Deltagere i interviews:

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 leder som oplyser, at ledelsen understøttes af plejecentrets stedfortræder, hvis primære funktion er vagtplanlægning og sikring af driften. Leder fortæller om et velfungerende plejecenter med en stabil medarbejdergruppe, som er fagligt velfunderet, og som udviser stort engagement og leverer en høj kvalitet i kerneydelsen. Ledelse og medarbejdere har stort fokus på at borgerne oplever værdighed og livskvalitet i hverdagen, og der er en stor ledelsesmæssig opmærksomhed på, at medarbejderne løbende kompetenceudvikles svarende til målgruppens og kerneopgavens kompleksitet.

Leder oplyser at have deltaget på en "forbedringsuddannelse" med henblik på implementering af ændringer i praksis, og afledt af sidste års anbefalinger er leder tovholder for en intern implementeringsgruppe. Her er der bl.a. fokus på nye arbejdsgange indenfor det sundhedsfaglige område, herunder bl.a. rettidig dokumentation og indberetning af UTH, hvilket ifølge leder har nedbragt antallet af UTH.

Derudover fortæller leder, at en øget medarbejdernormering har resulteret i et lavt vikarforbrug i forhold til tidligere, samtidig med, at sygefraværet har været faldende. Aktuelt er en medarbejder langtidssygemeldt, men i en optrappingsplan, og delvist tilbage i sin funktion. Der er ingen vakante stillinger og flere af medarbejderne har mange års anciennitet fra plejecentret, og leder oplyser, at flere tidligere elever er blevet ansat, og at elever ofte søger ansættelse på plejecentret efter endt uddannelse.

Planen om flytning til et nyt og større plejecenter i Klarup er udskudt til 2026 og fylder ikke i hverdagen, hverken for borgere eller medarbejdere. Medarbejderne vil såfremt de ønsker det tilbydes ansættelse, når det nye plejecenter står klar.

1.2 Opfølgning

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på sidste års anbefalinger, dog bemærker tilsynet at anbefalingen vedrørende dokumentation fortsat er gældende.

2. Socialfagligt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Aalborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Hellsashøj 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 Hellsashøj Plejecenter er et meget velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser med respekt for borgernes individuelle dagsform og selvbestemmelse.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Hellsashøj Plejecenter efterlever det politisk fastsatte serviceniveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder. Kerneopgaven leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne redegør for hvordan det rehabiliterende sigte indgår i hverdagens praksis.

I relation til årets temaområde "Værdighed" har ledelse og medarbejdere stor opmærksomhed på at understøtte borgernes værdighed mest muligt i alle aspekter af hverdagslivet på plejecentret.

Tilsynet har givet anledning til fire anbefalinger, hvor tre vedrører dokumentationspraksis, heraf en anbefaling som omhandler en opmærksomhed på overholdelse af GDPR-regler. Derudover har tilsynet givet en anbefaling vedrørende praksis for dialog med borgerne omkring eventuelle ønsker for den sidste tid. Tilsynet vurderer at manglerne vil kunne udbedres med en forholdsvis lille ledelsesmæssig indsats.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

2.2.1 Bemærkninger

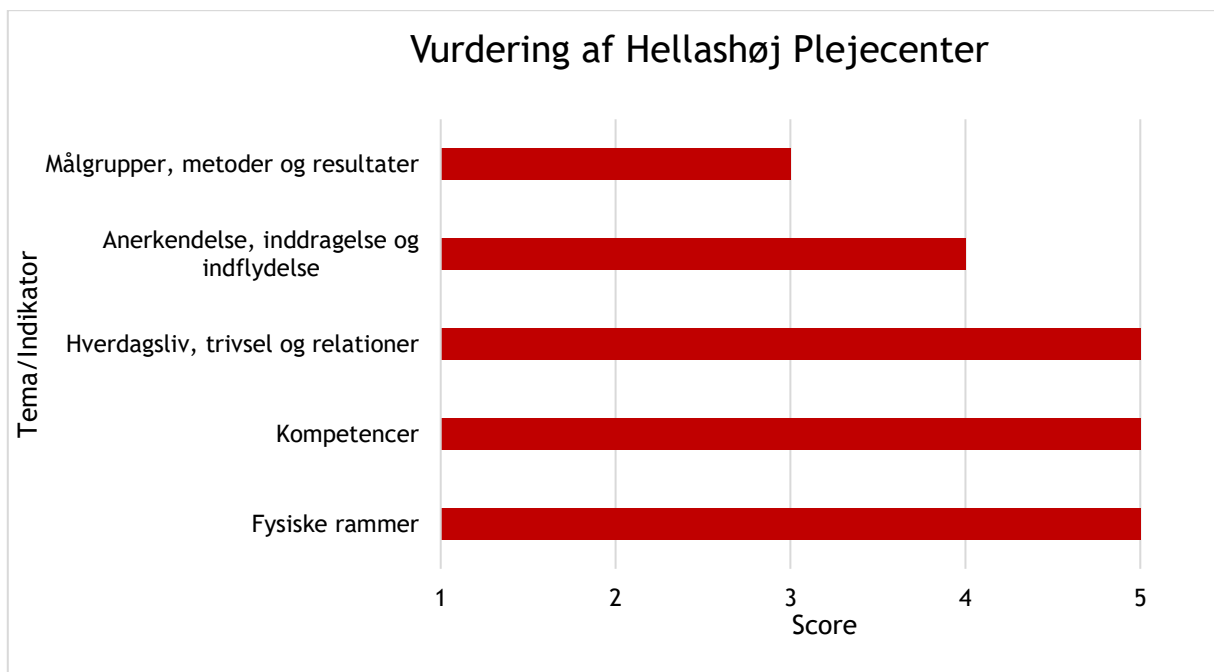
Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at besøgsplaner i alle tilfælde opdateres med handlevejledende beskrivelser af borgernes aktuelle plejebehov for hele døgnet.
2. Tilsynet anbefaler, at funktionsevnetilstande opdateres svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at medarbejderne skærmer personfølsomme oplysninger for uvedkommende
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at drøfte plejecentrets praksis vedrørende dialog med borgerne omkring evt. ønsker for den sidste tid.

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 bjælke-diagram, i hvor høj grad plejecentret 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 plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.

Borgerne er meget tilfredse med den pleje de modtager, og måden den udføres på. En borger fremhæver positivt, at medarbejderne er meget omsorgsfulde og ofte spørger ind til borgers ve og vel, hvilket borger oplever som trygt og rart.

Plejecentret arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet og sikrer borgerne den relevante pleje og omsorg, hvilket ifølge medarbejderne understøttes af plejehjemmets begrænsede størrelse og medarbejdernes deraf følgende omfattende borgerkendskab. Medarbejderne nævner desuden deres fokus på, at dokumentationen løbende opdateres, og skaber overblik og sikrer opfølgning på indsatser.

Medarbejderne møder ind samlet om morgenen og opdateres i fællesskab i dokumentation og dagens opgaver. Fordeling af borgeropgaverne sker afdelingsvist og ud fra kompleksitet, relationer og tyngde i opgaverne. Faglig sparring foregår løbende, og ved ændringer i borgernes tilstand involveres en kollega med højere kompetencer.

Medarbejderne arbejder med faglige indsatser og nævner eksempler på anvendte pædagogiske tilgange i samarbejdet med kognitivt svækkede borgere, hvor sekvenspleje, sang og reminiscens inddrages alt efter behov. Det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er ifølge medarbejderne en integreret del af hverdagens praksis, og tager afsæt i borgernes ressourcer og formåen på dagen. Tværfaglige samarbejdspartnere inddrages

ligeledes ad hoc, og Praksisteam og demenssygeplejersken har flere gange været involveret til sparring i komplekse borgerforløb.

Medarbejderne har et stort fokus på borgernes selvbestemmelsesret, og borgernes ønsker og vaner for døgnrytme imødekommes i videst muligt omfang. Magtanvendelsesreglerne kendes og efterleves, dog tilkendegiver medarbejderne, at magtanvendelse ikke har været anvendt i flere år.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Medarbejderne arbejder tæt sammen om dokumentationen, så kvalitet i den daglige praksis understøttes.

Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende i besøgsplaner, med udgangspunkt i borgernes ressourcer. Dog savnes i alle tre tilfælde udfoldelse af hjælpen til bad, og i et tilfælde savnes yderligere beskrivelse af hjælp til borgers toiletbesøg, samt mobilisering efter et fald. Generelle oplysninger ses velbeskrevne og funktionsevnetilstande er opdaterede og udfyldte, fraset ved en borger.

Tilsynet bemærker ved rundgang på plejecentret to dagssedler i en afdeling med oplysninger om borgerne, der ligger fremme til frit udsyn for uvedkommende. Leder oplyser i den forbindelse om overvejelser om nye medicinborde med låsesystem til afhjælpning heraf.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.

2.4.2 Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne oplever, at de bliver hørt, respekteret og anerkendt og beskriver, at de har indflydelse på deres hverdag. Borgerne fremhæver, at medarbejderne altid er imødekommende, søde og hjælpsomme, og en borger betoner positivt den indbyrdes jargon, som er præget af humor.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgerne sikres indflydelse i hverdagen, og at de lægger vægt på en omgangstone præget af imødekommenhed og respekt for borgernes valg, vaner, personlige livsstil og sproglige jargon, samtidig med, at de fremhæver respekten og opmærksomheden på, at de er gæster i borgernes hjem.

Tilsynet bemærker, at der ikke er dokumenteret ønsker for livets afslutning, dette på trods af, at en borger nærmer sig livets afslutning. Den pågældende borger tilkendegiver, at dialogen ikke er taget med medarbejderne, men at borger har drøftet ønskerne med nærmeste pårørende.

Tilsynet observerer en anerkendende og respektfuld omgangstone og atmosfære samt samspil mellem borgere og medarbejdere under tilsynet.

2.4.3 Hverdagsliv, herunder aktiviteter, mad og måltider

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne giver udtryk for tilfredshed med en hverdag, der tager afsæt i egne ønsker og vaner, og er meget glade for at bo på plejecentret. Borgerne er tilfredse med udbuddet af aktiviteter og flere borgere nævner med glæde i stemmen deres deltagelse i gårsdagens havnerundfart i Aalborg. En borger som er tilflytter, fortæller ligeledes, at dagens cykeltur med en frivillig gav indblik i den omkringliggende natur, hvilket borger sætter stor pris på. Samme borger fortæller desuden at vedkommende værdsætter nye

relationer med medborgerne, og fremhæver særligt at nyde eftermiddagens faste aftale med kortspil.

Leder er tovholder for organiseringen af de større fællesarrangementer og udarbejder en aktivitetsplan for året. Leder afholder ca. en gang i kvartalet møde med husets ni frivillige, som løbende tilbyder aktiviteter alt efter borgernes ønsker. Aktiviteterne spænder bredt og favner bl.a. cykel- og gåture, gudstjeneste og ture ud af huset. Leder oplyser, at plejecentrets bus er blevet skrottet, men leder har allerede allieret sig med et nærliggende plejecenter, således at borgerne fortsat kan komme på ture ud i det blå.

Medarbejderne redegør desuden for spontane aktiviteter og stjernestunder med borgerne i hverdagen, som puslespil, gåture og en-til-en tid for de borgere der ikke rummer fælles aktiviteter.

Borgerne er tilfredse med madens kvalitet og måltiderne, som størstedelen af borgerne indtager afdelingsvis i fælleskøkkenet.

Rammerne for måltidssituationen er ifølge leder og medarbejdere rolige og hyggelige og medarbejderne understøtter et hjemligt miljø med faste pladser, og bidrager til dialog og en god stemning. Medarbejderne er deltagende under måltidet og reflekterer over at deres tilstedeværelse medvirker til at skabe ro, samtidigt med de understøtter de borgere, der har brug for støtte under måltidet. Medarbejderne redegør ligeledes for faglige observationer vedrørende borgernes ernæringsindtag, tandstatus og dysfagi.

Tilsynet observerer i den ene afdeling flere borgere der mødes forud for middagsmåltidet, hvor samtalen allerede er i fuld gang.

2.4.4 Kompetencer

Score: 5

Vurdering:

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

Leder og medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgruppen. Medarbejdergruppen består samlet af ca. 25 medarbejdere, hvoraf de otte er social- og sundhedsassistenter, syv social- og sundhedshjælpere, en husassistent og de resterende er elever. Leder oplyser at have en opmærksomhed på samt et ønske om, at ansætte flere social- og sundhedsassistenter, når der er naturlig afgang af nuværende medarbejdere.

Leder arbejder målrettet med den generelle medarbejdertrivsel og kompetenceudvikling i form af faglige drøftelser, MUS-samtaler og de faglige mødefora. Leder oplyser at flere medarbejdere er i gang med kommunens akutuddannelse og up-date, og i efteråret skal henholdsvis to social- og sundhedshjælpere samt to social- og sundhedsassistenter på 10 dages demenskursus. Samtlige medarbejdere er desuden nyligt undervist i magtanvendelsesregler.

Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling og tilkendegiver, at de er fagligt godt klædt på til opgaverne. Et godt internt tværfagligt samarbejde medvirker til kvalitet i kerneydelsen. Ved behov for øget viden og faglig sparring inddrages fx plejehjemslægen, som kommer i huset en gang ugentligt, eller hjemmesygeplejen, ligesom VAR-portalen anvendes som opslagsværk ved tvivlsspørgsmål. Triagemøde afholdes en gang ugentligt med deltagelse af hjemmesygeplejen, som understøtter den faglige kvalitet og opfølgning på faglige indsatser. I dagligdagen anvender medarbejderne en triagetavle som giver hurtigt overblik over evt. indlæggelser og borgernes helbredssituation.

Medarbejderne redegør for en god trivsel og et godt arbejdsmiljø med plads til en åben og tillidsfuld dialog, et godt samarbejde og inddragelse af hinandens forskellige kompetencer.

Nye medarbejdere introduceres til plejecentret og borgeropgaverne ved at være i følgevagter hos en fast medarbejder i op til 14 dage, hvor også undervisning i dokumentation og praktiske informationer og kurser introduceres.

2.4.5 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne finder de fysiske rammer velindrettede og hyggelige.

Plejecentrets fysiske rammer understøtter borgernes trivsel og imødekommer borgernes forskellige behov. Plejecentret beskrives som af ældre dato, men med en god indretning med hyggekrege på gangarealerne, og hvor særligt gårdhaven med farverige blomster i højbedene og hønsehuset med høns er sommerens samlingssted.

Leder og medarbejdere kan redegøre for, hvordan de arbejder for at skabe en god stemning, miljø og atmosfære, og hver afdeling forkæles med en ugentlig blomsterbuket fra en husets frivillige, som giver anledning til mange gode snakke.

Tilsynet bemærker en hygiejnemæssigt tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

2.4.6 Årets fokusområde: Værdighed

Ingen score

Vurdering:

Leder og medarbejdere arbejder med at understøtte borgernes værdighed i alle forhold i hverdagen, og vægter en respektfuld og ligeværdig kommunikation og tilgang i samspillet mellem borger og medarbejder. Plejecentret arbejder målrettet på at efterleve borgernes ønsker til hverdagslivet og har stort fokus på borgernes selvbestemmelse, ønsker og vaner for hverdagslivet.

Indflytningssamtalen, som afholdes med borger og dennes pårørende, såfremt borger ønsker dette, kontaktperson og ledelse, tilbydes som en fast procedure, hvor der forventningsafstemmes og spørges ind til borgerens livshistorie og døgnrytme.

Leder og medarbejdere tilkendegiver, at der ikke er en fast procedure for drøftelse af livets afslutning, men at dialogen tages med borger og evt. pårørende, når tiden nærmer sig, eller hvor det falder naturligt i en samtale. Ved indflytningssamtalen udleveres pjece om "livets afslutning" og falder det naturligt for borger, drøftes og dokumenteres eventuelle ønsker i Cura.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Aalborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

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.

