TILSYNSRAPPORT AALBORG KOMMUNE

ÆLDRE OG HANDICAPFORVALTNINGEN

PLEJEHJEMMET HANS EGEDE

Uanmeldt socialfagligt tilsyn,
inkl. sundhedsfagligt tilsyn

Februar 2017

BDO

1. SOCIALFAGLIGT TILSYN

1.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Aalborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på plejehjemmet Hans Egede. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

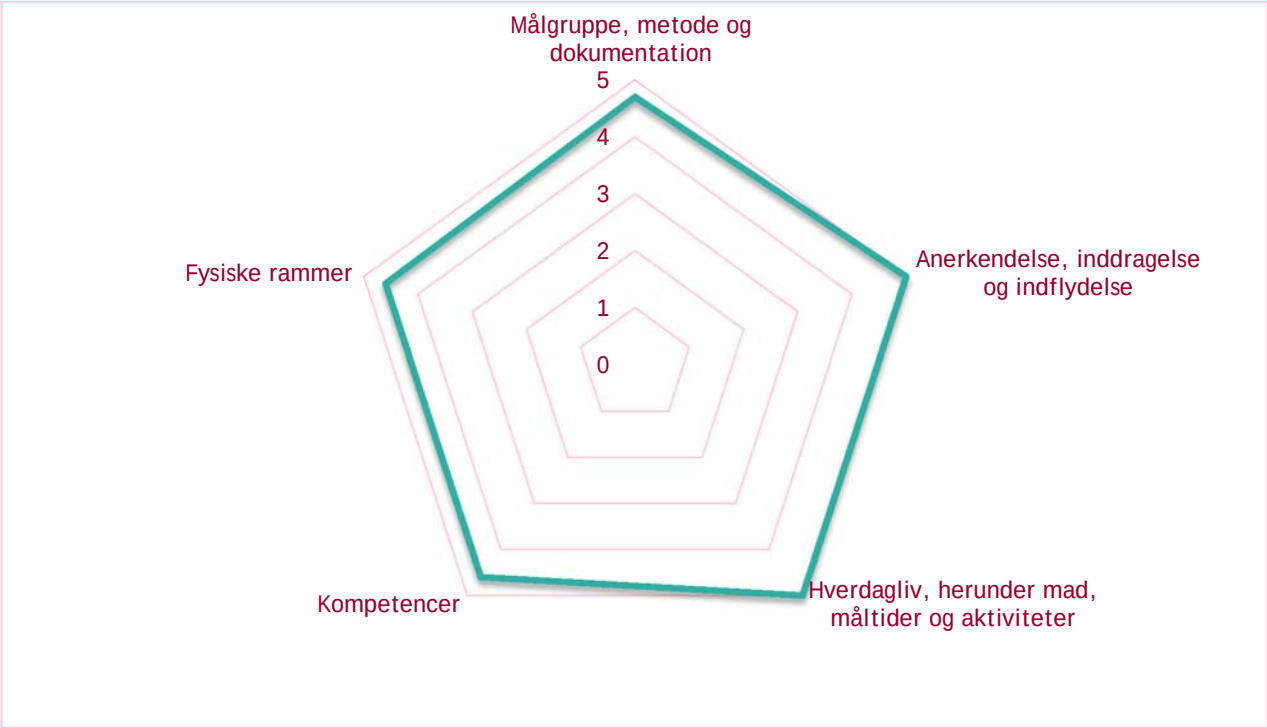
Det er tilsynets overordnede vurdering, at plejehjemmet Hans Egede i høj grad efterlever det politisk fastsatte serviceniveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder. Tilsynet vurderer, at plejehjemmet er velfungerende, og at borgernes behov og ønsker imødekommes individuelt og på et fagligt tilfredsstillende niveau.

Plejehjemmet Hans Egede har de sidste år haft udfordringer med en uhensigtsmæssig samarbejds- og kommunikationskultur og der er iværksat relevante og specifikke indsatser for at skabe et ensartet fagligt fundament og en fremadrettet god samarbejdskultur. Tilsynets vurderer, at den nuværende ledelse arbejder målrettet med såvel Aalborg Kommunes som de lokale udviklingsområder. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at den ønskede udvikling på stedet bør understøttes af en vedvarende og konkret ledelsesmæssig opfølgning på, at initiativer slår igennem i praksis.

1.2 SCORE

For hvert overordnede 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.



1.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Målgruppe, metoder og dokumentation Score: 4,7	Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Plejehjemmet arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg. Det sker bl a i form af kontaktpersonsordning, systematisk triagering og et godt samarbejde med den fastansatte sygeplejerske, plejehjems – og demens sygeplejerske, basisteamet og andre relevante ressourcepersoner. To medarbejdere er i tvivl om de konkrete ansvarsområder i funktionen og tilsynet vurderer derfor, at der kan være et behov for at drøfte kontaktpersonfunktionen i medarbejdergruppen så borgerne kan sikres en systematisk og ensartet indsats. Leder oplyser, at assisterende leder og stedets sygeplejersker har ydet en stor indsats for at forbedre dokumentationen. Indsatsen afspejles i praksis, da dokumentationen fremstår ajourført. Døgnrytmeplaner er handlingsanvisende beskrevet, og tager afsæt i den enkelte borgers ressourcer og ønsker, og er skrevet i et fagligt og professionelt sprog. Borgerne giver udtryk for, at de i høj grad er tilfredse med den pleje og omsorg de får. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med rehabilitering for at understøtte og bevare borgernes funktionsniveau mest muligt, og hvordan humor kan fremme motivation hos borgerne til at gøre lidt mere selv. Medarbejdere på anden sal har fået overfalds alarmer, da udad reagerende adfærd kan forekomme. Magtanvendelse forebygges i øvrigt i videst muligt omfang med pædagogiske handleplaner. Leder oplyser, at tiltagene samlet set har bedret et tidligere belastet arbejdsmiljø. To medarbejdere udtrykker dog tvivl om, hvordan de konkret skal agere i forhold til en magtanvendelse.
Anerkendelse, inddragelse og indflydelse Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Tilsynet vurderer ud fra observationer på fællesarealer og borgernes egne udsagn, at borgerne bliver hørt og respekteret, og at omgangstonen er respektfuld, venlig og humoristisk. Det lægges endvidere til grund for vurderingen, at medarbejderne på fin vis redegør for, hvordan borgerne sikres medindflydelse i hverdagen ud fra borgers aktuelle behov og ønsker for dagliglivet.
Hverdagsliv, herunder mad, måltider og aktiviteter (Årets særlige fokusområde) Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet og samværet under måltiderne. Medarbejderne deltager i måltiderne og tilsynet observerer under frokosten, hvordan borgerne understøttes til at gøre mest muligt selv. Stemningen omkring bordet er præget af en hyggelig atmosfære og samtale om hverdags emner. Senere observerer tilsynet, hvordan en medarbejder sidder og holder hånd og taler lavmælt med en borger, der hviler sig på sofaen i spisestuen. Der arbejdes desuden på en mad-og måltidspolitik for plejehjemmet, hvor bla Aalborg Kommunes implementeringsteam inddrages i 12 uger. Borgerne tilbydes mange og varierede aktiviteter lige fra aktivitetscenter til sang med musikterapeut, wellnessterapeut og stolegymnastik og borgerne udtrykker generelt stor tilfredshed med udbuddet. Plejehjemmets elever inddrages som ressourcepersoner i de daglige sociale aktiviteter med borgerne – både i socialt fællesskab og i en-til-en samvær.

	Borgernes livshistorie anvendes desuden som afsæt for at skabe fællesaktiviteter; fx kortklub og interesse for fælles emner.
Kompetencer Score: 4,6	Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Leder oplyser, at struktur, rammer og retningslinjer er retningsgivende og en forudsætning for at skabe arbejdsro og øget faglig kvalitet i indsatsen for borgerne. Fokusområder er derfor kompetenceudvikling, dokumentation, hensigtsmæssige vagtplaner og udvikling af gode måltider. Medarbejdere har scoret egne kompetencer, som skal danne grundlag for MUS i foråret. Det er leders intention, at der fremover bliver ansat flere social- og sundhedsassistenter. Leder oplyser, at der tidligere har været et dårligt arbejdsmiljø på stedet. I 2016 var fokus derfor drøftelse af vilkår og muligheder for egen indflydelse på hverdagens praksis samt kursus i anerkendende kommunikation mellem medarbejderne indbyrdes - med god virkning ifølge leder. I 2017 indføres teamsupervision i forhold til komplekse borgerforløb. En medarbejder fortæller, at hun ser meget frem til dette. Tilsynet vurderer, at medarbejdere overordnet set har relevante kompetencer i forhold til borgernes fysiske, psykiske og kognitive behov og har adgang til sparring fra ressourcepersoner. En ret nyuddannet medarbejder udtrykker dog ønske om mere fælles kollegial refleksion og fælles sparring i hverdagen fra sine meget erfarne kollegaer. Tilsynet vurderer således, at et opmærksomhedspunkt kan være, hvordan medarbejderne i højere grad kan arbejde med at udnytte hinandens faglige viden og kompetencer.
Fysiske rammer Score: 4,6	Tilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad lever op til indikatorerne. Leder oplyser, at der netop er bevilliget projektmidler til "Bedre livskvalitet i døgnrytmen" med særligt fokus på fysiske rammer; fx bedre belysning, som understøtter demente borgeres fornemmelse af døgnvariationer og mulighed for afskærmede små spisesteder. Hensigtsmæssig indretning af fællesarealer vil ligeledes bedre borgernes mulighed for at færdes med hjælpemidler.

1.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

1. Tilsynet bemærker positivt, at der ledelsesmæssigt er fastlagt en strategiplan, som har til formål via konkrete indsatser at udvikle kvaliteten af borgernes hverdagsliv på Plejehjemmet Hans Egede.
2. Tilsynet bemærker, at den systematiske og præcise dokumentation ikke afspejles fuldt ud i medarbejdernes oplevelse og beskrivelse af gældende og ønsket praksis. Blandt andet nævnes det, at IPads kun anvendes sporadisk.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at den fastansatte sygeplejerske og plejehjemssygeplejersken i højere grad anvender sidemandsoplæring i forhold til dokumentationen, så der skabes mere refleksion og læring hos medarbejderne.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder sit målrettede fokus på de iværksatte udviklingsområder vedrørende opbygning af en fælles samarbejdskultur for hele plejehjemmet.

3. Tilsynet anbefaler, at det fremadrettet sikres, at alle medarbejdere er bekendt med, og efterlever, regler og instrukser for magtanvendelse, samt at der følges op på magtanvendelse med forebyggelse og læring for øje.

2. SUNDHEDSFAGLIGT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

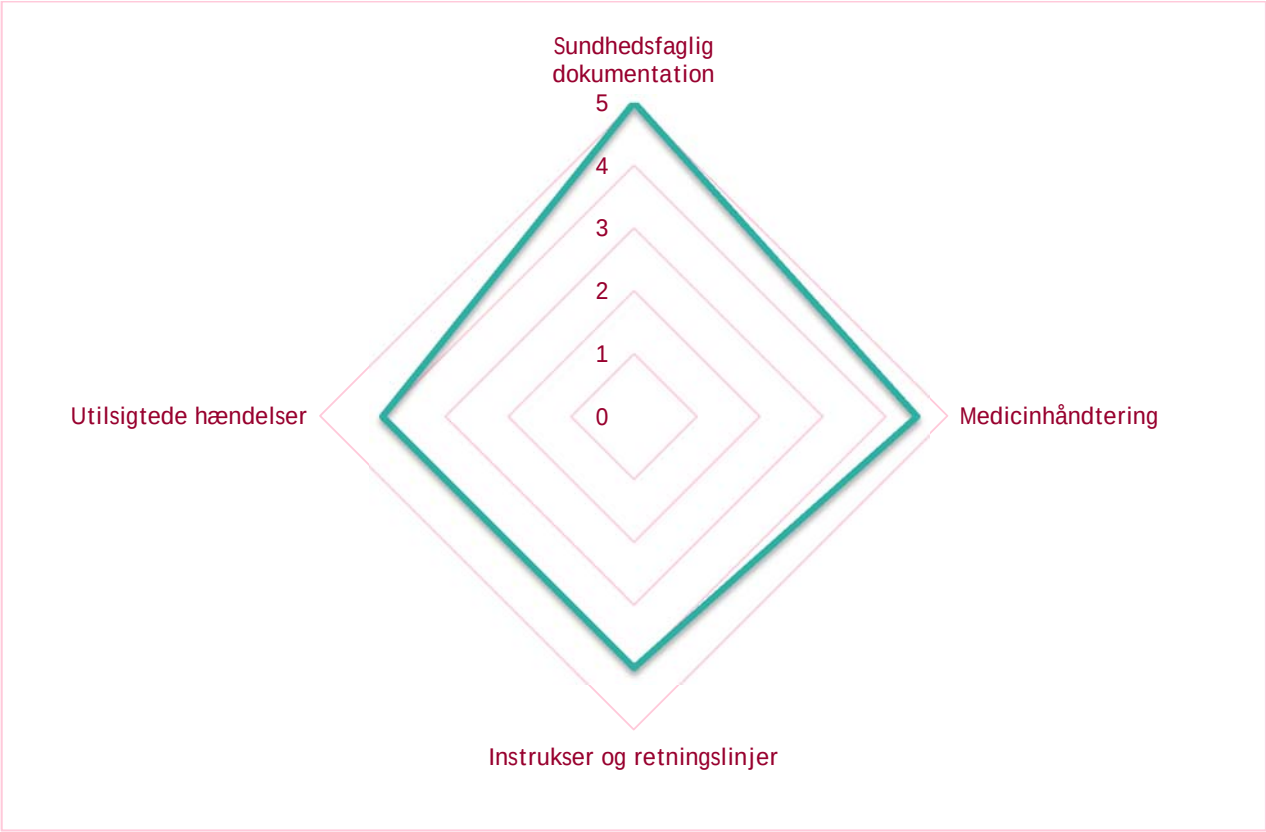
BDO har på vegne af Aalborg Kommune foretaget et uanmeldt sundhedsfagligt tilsyn på plejehjemmet Hans Egede. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Plejehjemmet Hans Egede i høj grad efterlever det politisk fastsatte serviceniveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder. Generelt vurderer tilsynet, at de sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager på plejehjemmet, leveres med en god kvalitet.

2.2 SCORE

For hvert overordnede 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
Sundhedsfaglig dokumentation Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Plejehjemmet arbejder målrettet med ajourføring af de sundhedsfaglige indsatser bl.a. via stedets egen sygeplejerske, plejehjemssygeplejerske, der systematisk gennemgår dokumentationen. Den sundhedsfaglige dokumentation fremstår i høj grad opdateret, handlingsanvisende og fyldestgørende. I to tilfælde ses plejeplaner, der kunne afsluttes og indgå i døgnrytmeplanerne som faste indsatser. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for borgerens sundhedsmæssige problemstillinger og behandling, herunder hvordan de arbejder systematisk med triagering ved ændringer i borgers tilstand.
Medicinhåndtering Score: 4,5	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne. Korrekt medicinhåndtering sikres via medicindosering på IPad, og foregår i borgers bolig. Medicinlister er ajourført, korrekt doseret og administreret, mærket med persondata, og udløbsdatoer er overholdt. Der er overensstemmelse mellem ophældt medicin og medicinskema. I et enkelt tilfælde mangler indikation for smertestillende PN-medicin. Det rettes med det samme.
Instrukser og retningslinjer Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i middel høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne ved hvor instrukser og retningslinjer kan findes og har kendskab – dog ikke indgående - til hvordan de anvendes i praksis.
Indberetning og opfølgning på UTH Score: 4	Tilsynet vurderer, at tilbuddet i middel høj grad lever op til indikatorerne. Leder oplyser, at antallet af UTH på medicinområdet er faldende og medarbejderne kan redegøre for, hvordan utilsigtede hændelser indberettes. Samtidigt giver medarbejderne dog udtryk for, at indberetninger af UTH ikke drøftes i medarbejdergruppen.

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
1. Tilsynet bemærker positivt, at de ledelsesmæssigt iværksatte sundhedsfaglige indsatser afspejles i dokumentationen og medicinhåndteringen.
Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på UTH sammen med medarbejderne med henblik på forbedringer af praksis.

3. OPLYSNINGER

3.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

Adresse
Grønlands Torv 17, 9210 Aalborg SØ
Leder
Marianne Driefer Filipsen
Tilbudstype og juridisk grundlag
Kommunalt plejecenter
Antal pladser
36 – heraf 10 pladser til ældre borgere med kronisk psykisk sygdom, og en aflastningsplads
Målgruppebeskrivelse
Borgere visiteret til plejebolig
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 8. februar 2017 kl.9.30 – 14.00
Deltagere i interviews
Leder, to medarbejdere og tre borgere
Tilsynsførende
Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Manager Sussi Egelund Schmidt, sygeplejerske, MI

3.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder oplyser, at en aktuel udfordring har været efterårets høje sygefravær med langtidssyge-meldinger. Hertil kommer, at der opleves en stigende kompleksitet i de fysiske og sociale problemstillinger hos de borgere, der flytter ind på plejehjemmet. Ifølge leder har der på stedet været en lidt rigid samarbejds- og kommunikations kultur, som har været en udfordring i forhold til implementering af ønskede udviklingstiltag. Der er derfor igangsat indsatser til forbedringer af samarbejdskulturen. Aktuelt fokuseres der ledelsesmæssigt på Aalborg Kommunes generelle udviklingsområder, og endvidere på specifikke indsatser aktiviteter i relation til at skabe et godt og aktivt hverdagsliv for borgere og pårørende på plejehjemmet. Leder beskriver, at stedet trods udfordringerne er godt på vej med de forskellige udviklingstiltag, og pointerer samtidig vigtigheden af, at der skabes en rød tråd og sammenhæng mellem udviklingsområderne.

3.3 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at der bl.a som opfølgning på tidligere embedslægetilsyn er ansat en assisterende leder og en fast sygeplejerske på plejehjemmet. Desuden er inddragelse af plejehjemssygeplejersken øget i takt med borgernes tiltagende kompleksitet.

Sygeplejerskerne har ifølge leder været med til at højne kvaliteten af medicinhåndtering og dokumentationen i huset.

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
KIRSTEN MARQUARDSEN
Manager
m: 4189 0436
e: kmq@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.