



Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Ældre- og Handicapforvaltningen
Plejehjemmet Sofiegården

Uanmeldt socialfagligt tilsyn,
inkl. sundhedsfagligt tilsyn
November 2021

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 PLEJEHJEMMET

Generelle oplysninger om tilsynet og plejehjemmet
Navn og Adresse: Plejehjemmet Sofiegården, Sælsager 84, 9000 Aalborg
Leder: Birgitte Biegel Christensen
Tilbudstype og juridisk grundlag: Kommunalt plejehjem
Antal boliger: 50 boliger
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til plejebolig
Dato for tilsynsbesøg: Den 2. november 2021, kl. 08.30 - 13.45
Deltagere i interviews: Leder, tre medarbejdere og tre borgere. Endvidere indgik plejehjemssygeplejersken i dele af tilsynet.
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder oplyser om tiltagende rekrutteringsudfordringer med aktuelt tre vakante social- og sundhedsassistentstillinger samt to stillinger, der har måttet besættes af social- og sundhedshjælpere. Leder fokuserer derfor fortsat på at fastholde og bevare et tillidsfuldt og fleksibelt samarbejde med og mellem de enkelte teams med klare rammer og struktur for bl.a. faglig videndeling om kerneopgaven. Endvidere arbejder leder på at sikre hensigtsmæssige arbejdsplaner. Medarbejdertemperaturmålingen var ifølge leder yderst positiv, og leder arbejder målrettet videre med at udvikle de faglige og sociale kompetencer, som forudsætning for trivsel og høj faglighed, understøttet af det igangværende kursusforløb med Affectum. Projekt Omsorg & Nærvær har desuden givet mulighed for, at medarbejderne i højere grad end tidligere deltager på udflugter med borgerne, såsom restaurantbesøg og ture i biografen. Yderligere er Cura et vedvarende udviklingsområde i samarbejde med superbrugere og plejehjemssygeplejersken. Sygefraværet er ifølge leder lavt blandt det faste personale.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Vedrørende anbefalinger fra seneste tilsyn er der ifølge leder af flere omgange forsøgt at afholde møder med jurist for at gennemgå magtanvendelsesregler, hvilket endnu ikke er lykkedes.

2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Aalborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Plejehjemmet Sofiegården. 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 Sofiegården efterlever det politisk fastsatte serviceniveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder.

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet er meget velfungerende, og engagerede medarbejdere og leder medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Der er endvidere overensstemmelse mellem lederens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet og et rehabiliterende sigte. Der er samtidigt fokus på borgernes selvbestemmelsesret.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

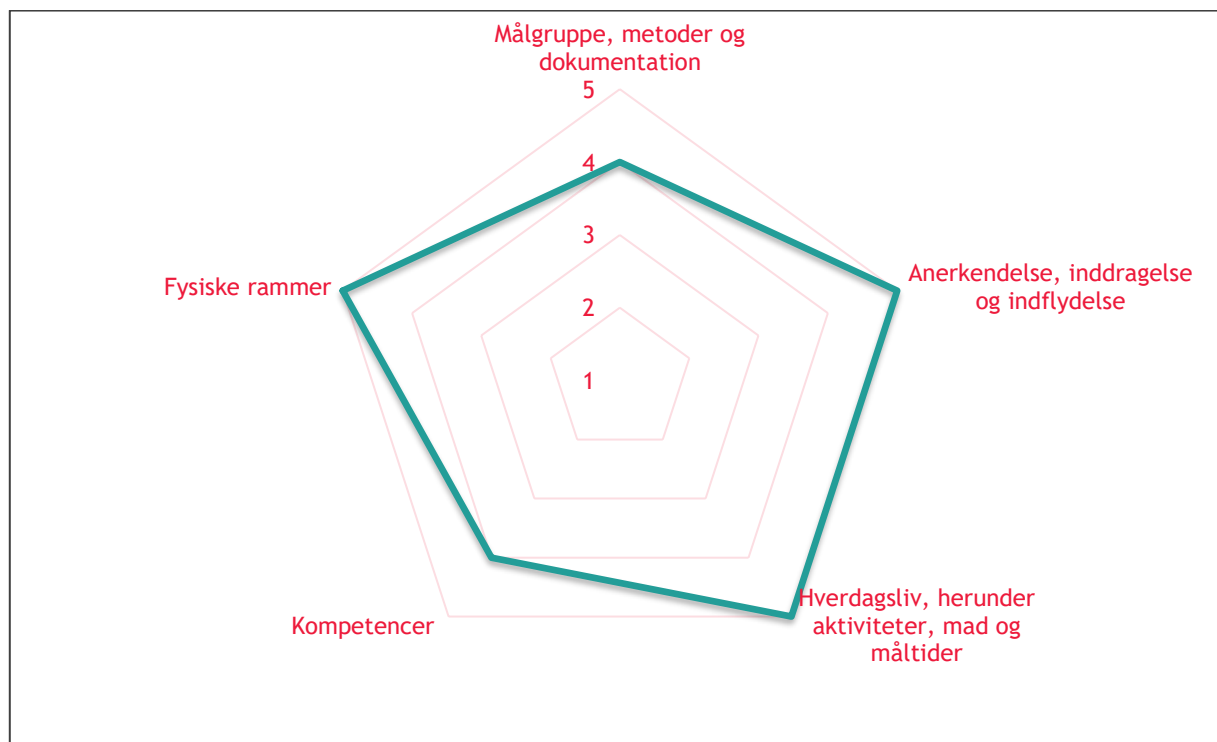
Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at besøgsplaner i dokumentationen i alle tilfælde udfyldes med individuelle og fyldestgørende beskrivelser af borgernes ressourcer, så det tydeligt fremgår, hvordan medarbejderne i videst mulig udstrækning understøtter borgernes indsatser i praksis. 2. Tilsynet anbefaler leder med mellemrum at gennemgå gældende magtanvendelsesregler for medarbejderne.

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 er meget tilfredse med den pleje, de modtager, og måden medarbejderne yder den på. Plejehjemmet arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet og sikrer borgerne relevant pleje og omsorg, bl.a. med daglig fælles planlægning af opgaverne, dokumentation og kontaktteams. Endvidere beskrives et velfungerende tværfagligt samarbejde, bl.a. med demenskoordinator og plejehjems-lægen. Medarbejderne redegør for, hvordan den rehabiliterende tilgang indgår som et grundlæggende element i det daglige samarbejde med borgerne, fx i den daglige pleje og ved praktiske opgaver i køkkenet. Medarbejdernes pædagogiske tilgange forebygger magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten. En del medarbejdere har været på kursus om neuropædagogik. Medarbejderne ytrer ønske om at få genopfrisket regler og instrukser for magtanvendelse, som ikke forekommer aktuelt. Plejehjemmet arbejder målrettet med dokumentationen, som understøtter kvaliteten i de daglige indsatser. Dokumentationen fremstår generelt fyldestgørende og handlevejledende på nær i et tilfælde, hvor en borgers ressourcer kan uddybes i en besøgsplan. Endvidere savnes medarbejdernes pædagogiske og faglige tilgange til en borger med demens, som en medarbejder i forbindelse med tilsynet handler på. Funktionsevne og helbredstilstande er opdaterede. 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 for og inddragelse i forhold til deres aktuelle behov og ønsker. Borgerne finder ligeledes omgangstonen venlig og respektfuld. Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan borgerne sikres anerkendelse og indflydelse på egen hverdag, og at de lægger vægt på en individuel og åben omgangstone tilpasset borgernes jargon og personlighed. Medarbejderne oplever, at det aktuelle kursusforløb med Affectum har styrket den fælles forståelse for kerneopgaven, og alle i højere grad aktivt samarbejder på tværs af faggrupper. Der afholdes jævnligt beboer-/pårørenderådsmøder, og der er stor tilslutning fra både borgere og pårørende. Tilsynet observerer overalt en anerkendende og respektfuld omgangstone i samspillet mellem borgere og medarbejdere.
Tema 3: Hverdagsliv, herunder aktiviteter, mad og måltider Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for en hverdag med plads til egne ønsker og et rigt tilbud om aktiviteter og arrangementer. Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne gives mulighed for et meningsfuldt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Aktiviteter på Sofiegården er højt værdsat, og på tilsynsdagen valfarter mange borgere til et musikarrangement. Der udsendes hver måned "Sofietidende" med indhold om hverdagslivet, oversigt over aktiviteter og et nyhedsbrev fra leder, så borgere og pårørende løbende kan holde sig orienteret om livets gang på plejehjemmet. Klippekortindsatser udføres af medarbejderne efter borgers ønske og behov, fx til en-til-en kontakt, og medarbejderne bakker op om aktiviteterne og sørger for, at borgerne er klar til at deltage i disse ud fra egne ønsker. Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet og måltiderne, som for de flestes vedkommende indtages i fællesrummene. Plejehjemmet har stort fokus på at skabe gode rammer om måltiderne. Dag- og aftenvagter er uddannede måltidsværter, og medarbejderne lægger vægt på madens og måltidets betydning for borgernes livskvalitet i form af fx en indbydende anretning af maden og borgernes aktive deltagelse. Individuelle kostønsker tilgodeses i et velfungerende samarbejde med køkkenet, og fagpersoner kan inddrages ved behov for særlige ernæringsindsatser. Medarbejderne prioriterer måltiderne højt med konsekvent tilstedeværelse ved bordet, og de lægger vægt på at skabe ro og dialog mellem borgerne indbyrdes. Tilsynet observerer en rolig stemning rundt om frokostbordet, hvor borgerne er samlet ved veldækkede borde med blomster, servietter og hyggebelysning.
Tema 4: Kompetencer Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne. Leder og medarbejdere vurderer samstemmende, at der er relevante og gode kompetencer til stede, men leder erkender, at rekrutteringsudfordringer af social- og sundhedsassistenter også kan mærkes på plejehjemmet. Leder vurderer, at det igangværende kursusforløb og aktuell indførelse af en mere systematisk struktur for teammøder, bl.a. med borgergennemgang fra to boenheder, understøtter medarbejdergruppens samlede kompetencer. Endvidere arbejdes der målrettet med praksisnær kompetenceudvikling, kompetenceprofiler samt et vedvarende ledelsesmæssigt fokus på at sikre en hensigtsmæssig sammensætning af plejehjemmets tværfaglige ressourcer under de aktuelle vilkår.

	Medarbejderne oplever gode muligheder for indbyrdes faglig sparring med hinanden og for løbende kompetenceudvikling. Social- og sundhedsassistenterne har forståelse for, at faglige kurser ud af huset begrænses af plejehjemmets aktuelle antal af social- og sundhedsassistenter. Der afholdes MUS, og kursusforløbet med Affectum fremhæves befordrende for deres samarbejdsrelationer. Til grund for vurderingen tillægges de aktuelle rekrutteringsudfordringer.
Tema 5: Fysiske rammer Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne Borgerne finder de fysiske rammer hyggelige, og en borger giver udtryk for stor tilfredshed med at have egen altan. Plejehjemmets fysiske rammer med fire boenheder understøtter borgernes trivsel og muligheder for fællesskab. Tilsynet observerer overalt lyse og ryddelige fællesarealer. Plejehjemssygeplejersken anser dog, at de fysiske rammer med begrænsede muligheder for fordybelse og ro på hver boenhed, fx i forbindelse med medicin- håndtering, er et uhensigtsmæssigt vilkår på plejehjemmet, men at medarbejderne håndterer dette konstruktivt og professionelt. Den hygiejniske standard er tilfredsstillende.
Årets fokusområde: Ingen score Borgernes selvbestemmelsesret	Borgerne oplever at have selvbestemmelse i alle væsentlige beslutninger, og de ydes relevant støtte til at leve et hverdagsliv på egne præmisser. Samtlige borgere giver udsagn om, hvordan deres selvbestemmelsesret kommer til udtryk i hverdagen, fx i relation til særlige kostønsker, aktiviteter eller til døgnrytme. Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan inddragelse af borgernes ønsker og behov praktiseres, og de anvender fx livshistorien og især deres egen viden og kendskab om borgerne, hvor borgerne har svært ved at udtrykke sig. Ligeledes vægtes samarbejde med pårørende højt af medarbejderne, som i muligt omfang medinddrages og informeres i hverdagens, hvor forventninger løbende afstemmes. Leder redegør yderligere for, hvordan borgernes selvbestemmelsesret, værdighed samt ønsker efterleves, og leder kender samtlige borgere og deres pårørende. Ligeledes prioriteres pårørendesamarbejdet meget højt med løbende kontakt, åbenhed og til tider gentagne forventningssamtaler. Leder angiver, at der ikke er indgivet klager eller bekymringshenvendelser.

3. SUNDHEDSFAGLIGT TILSYN

3.1 OVERORDNET VURDERING

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

Der er foretaget tre stikprøver ved medicinkontrollen.

Det er tilsynet overordnede vurdering, at Plejehjemmet Sofiegården samlet set efterlever det politisk fastsatte serviceniveau og de dertil knyttede kvalitetstandarder.

De sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager på plejehjemmet, leveres generelt med en tilfredsstillende kvalitet, og manglerne kan udbedres med en øget bevågenhed på området.

3.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

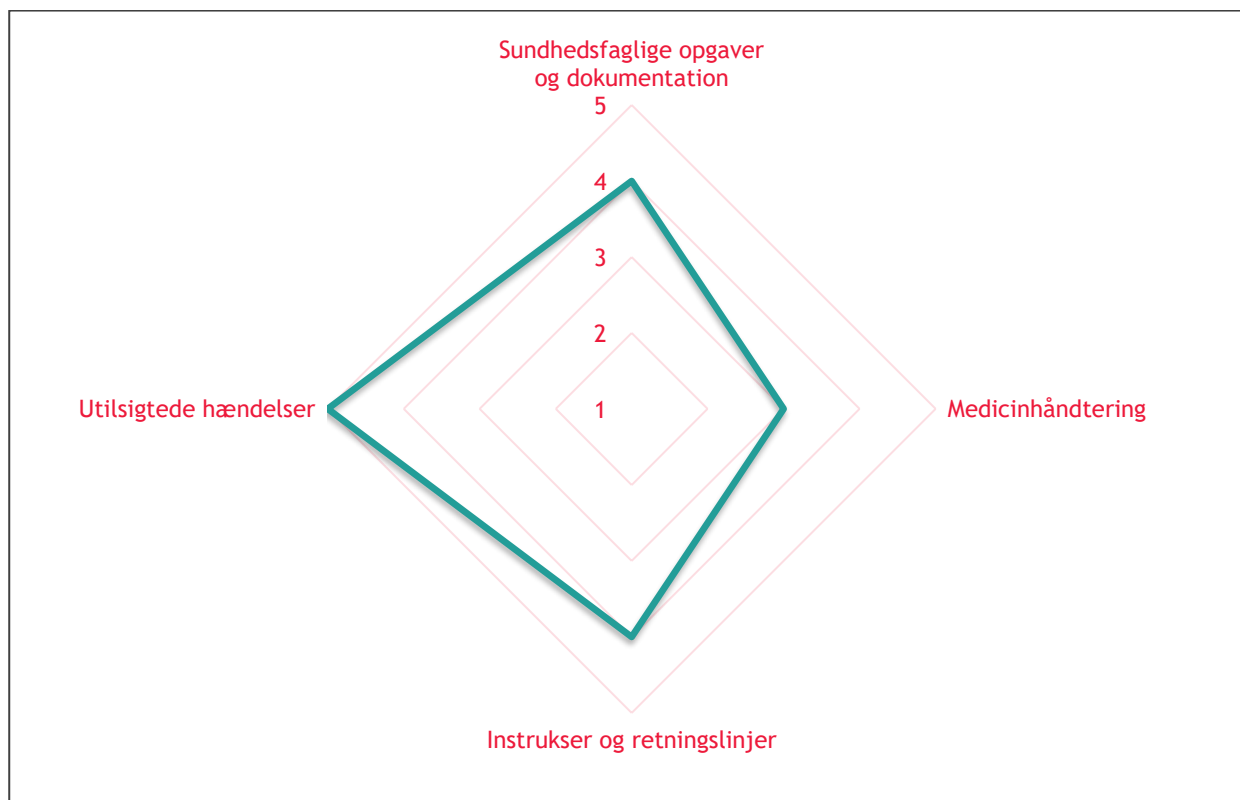
Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at handleanvisninger i alle tilfælde foreligger med fyldestgørende og handleanvisende beskrivelser, og at der konsekvent følges op på faglige indsatser hos borgerne. 2. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at samtlige medarbejdere anvender egenkontrolskema ved medicindoseringer, jf. kommunens instrukser. 3. Tilsynet anbefaler, at samtlige medicinske præparater, som administreres af personalet, mærkes med borgers navn, og hvis muligt CPR-nummer. 4. Tilsynet anbefaler, at borgernes medicin holdes adskilt fra remedier uden relevans for medicinhåndtering. 5. Tilsynet anbefaler, at medicinen i alle tilfælde registreres tidstro i Cura ved udlevering.

3.3 SCORE

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår plejehjemmet en score fra 1 til 5, hvor 5 er den bedste. En grafisk figur indikerer, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. Jo flere høje scorere, tilbuddet opnår, jo større bliver figuren, og dermed kvaliteten.



3.4 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Tema 1: Sundhedsfaglige opgaver og dokumentation Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er tilfredse og trygge ved de sundhedsfaglige indsatser. Medarbejderne kan relevant redegøre for borgernes sygeplejemæssige problemer og ydelser, som der følges op på bl.a. ved fælles triagemøde med leder og et gennem et tæt samarbejde med plejehjemslæge, som har sin ugentlige gang på plejehjemmet. Ifølge medarbejderne er samarbejdet med hjemmesygeplejen udfordret af dennes manglende kontinuitet og kendskab til borgerne, hvilket leder er bevidst om. De lokale rammer for opgaveoverdragelse kendes og følges og er et aktuelt fokusområde i samråd med plejehjemslægen. Den sundhedsfaglige dokumentation er fyldestgørende og opdateret i forhold til helbredsoplysninger, vurdering af habilitet og samtykke. Hos en borger ses enkelte sparsomme udfyldte handleanvisninger samt manglende opfølgning hos to borgere med udskillelsesproblematikker.
Tema 2: Medicinhåndtering Score: 3	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne. Borgerne er trygge ved medicinhåndtering. Medicindosering foregår på en mobil medicindoseringsvogn - enten i borgers bolig eller på gangarealer. Medarbejderne har forskellig opfattelse af anvendelse

	og opfølgning af egenkontrol i forbindelse med dosering, som leder jævnligt foretager audits på. Plejehjemssygeplejersken supplerer, at egenkontrol ved hver dosering skal udfyldes. Medicinen er i alle tilfælde korrekt dokumenteret og dispenseret, hvilket også gælder for borgernes pn medicin. Hos en borger mangler et aktuelt medicinsk præparat mærkning med borgers navn og CPR-nummer, og der findes aktuel medicin, som opbevares sammen med genstande uden relevans for medicinbehandling. Hos en anden borger er den uddelte medicin ikke registreret tidstrol i Cura.
Tema 3: Instrukser og retningslinjer Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne kan redegøre for gældende sundhedsfaglige instrukser og retningslinjer, og hvordan de anvendes i praksis. En medarbejder reflekter over, at den organisatoriske videndeling i relation til nationale sundhedsfaglige retningslinjer kan forbedres, hvilket drøftes med leder efterfølgende. Til grund for vurderingen tillægges, at gældende sundhedsfaglige retningslinjer ikke konsekvent følges i praksis.
Tema 4: Indberetning og opfølgning UTH Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder og medarbejdere redegør enslydende for indberetning og opfølgning af utilsigtede hændelser. Ledelsen foretager relevant opfølgning og oplever generelt få UTH. Medarbejderne bemærker, at der særligt i forbindelse med sektorovergange kan forekomme utilsigtede hændelser.

4. VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Aalborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Scoren: 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 borgerne - 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 borgerne - 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 borgerne - 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.