



Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Senior og Omsorg
Plejehjemmet Sofiegården

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Oktober 2022

Forord

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

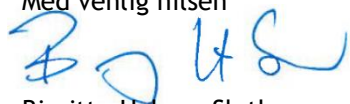
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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 plejecenter
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til plejebolig
Antal boliger: 50 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 6. oktober 2022, kl. 08.30 - 13.00
Deltagere i interviews: Assisterende leder, tre medarbejdere, tre borgere og to pårørende
Tilsynsførende: Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder er på tilsynsdagen sygemeldt, hvorfor tilsynet indledes og planlægges i samarbejde med assisterende leder. Ledelsen oplyser, at de i efteråret ser på fordeling af medarbejdernes kompetencer i huset, og i den forbindelse planlægger en mindre omrokering af medarbejderne, så kompetencerne fordeles ligeligt i hele huset. Ledelsen beskriver deres igangværende Affectum forløb, som understøttende i forhold til medarbejdertrivslen, der efter en travl sommer har ledelsens store bevågenhed. Yderligere er Cura et vedvarende udviklingsområde i samarbejde med husets to superbrugere og plejehjemssygeplejersken. Medarbejdergruppen betegnes som stabil og engageret, og flere af medarbejderne har mange års anciennitet. Ledelsen beskriver sygefraværet blandt elever som højt, mens det blandt faste medarbejdere er middel. En medarbejder er langtidssygemeldt, og der er ingen vakante stillinger. Der er netop ansat en social- og sundhedsassistent, og i den forbindelse fortæller ledelsen, at rekrutteringsudfordringerne også kan mærkes på Sofiegården, særligt social- og sundhedsassistenter er sværere at rekruttere end tidligere. Plejehjemmet anvender ind imellem eksterne vikarer, men de foretrækker om muligt selv at dække vagter med faste medarbejdere eller egne afløsere. Aktuelt er to ufaglærte medarbejdere ansat i vikariater året ud.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Ledelsen oplyser, at der er fulgt op på sidste års anbefalinger vedrørende dokumentation og magtanvendelsesregler.

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 med sine engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på at sikre borgernes selvbestemmelse og ønsker, samt at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet og et rehabiliterende sigte.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet er kendetegnet ved et velfungerende bruger-pårørenderåd, og at ledelsen har stor opmærksomhed på at inddrage pårørende i hverdagen på plejehjemmet.

Tilsynet har givet anbefalinger inden for dokumentationsområdet samt VAR-portalen, som tilsynet vurderer kan udbedres ved en mindre ledelsesmæssig indsats.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

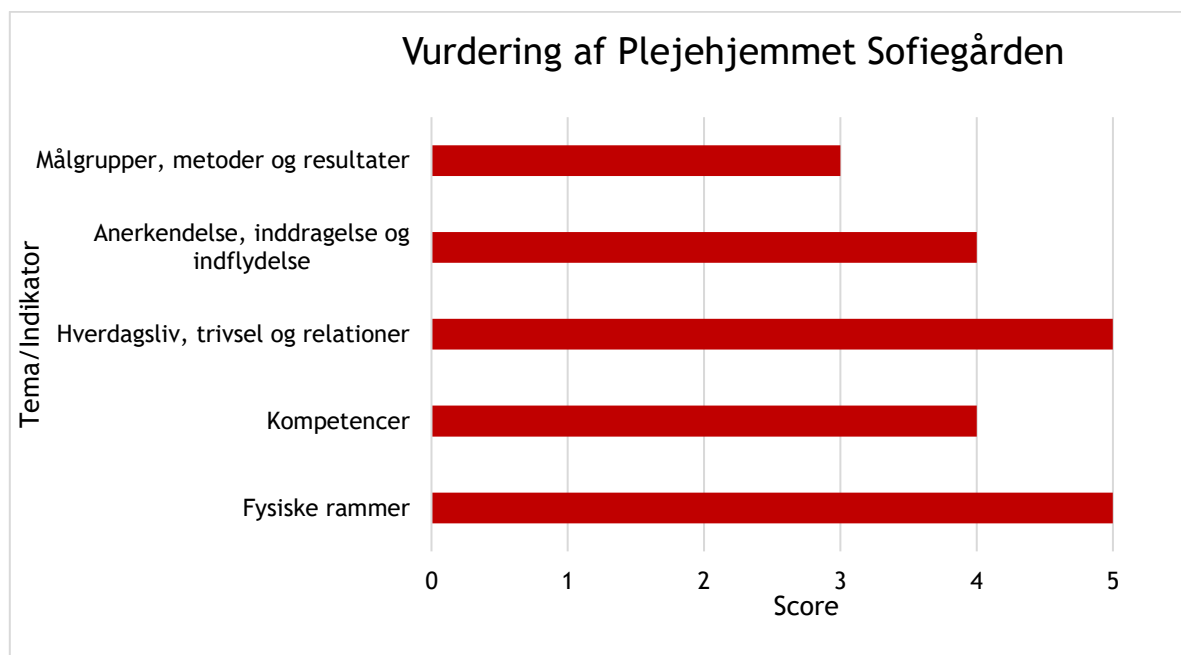
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på borgerudsagn vedrørende oplevelsen af varierende kvalitet af pleje og støtte.
2. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at vikarer har adgang til journalsystemet, samt at vikarer og afløsere introduceres grundigt til borgeropgaverne.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne, at besøgsplaner uddybes med handlingsanvisende beskrivelser af borgernes plejebehov for hele døgnet.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at medarbejderne konsekvent bærer navneskilte.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at alle medarbejdere har kendskab til og anvender VAR-portalen.

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 resultater Score: 3	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne. Borgerne er overvejende tilfredse med den pleje, de modtager, og måden den udføres på. Dog fortæller en borger om oplevelsen af variation og nedsat kvalitet i plejeydelserne, som især gør sig gældende, når hjælpen leveres af vikarer eller afløsere. Dette er påtalt til leder, som fortæller, at grunden til de mange afløsere hos beboerne er en netop afholdt sommerferieperiode, hvor ca. 40 medarbejdere har skulle holde 3 ugers ferie. Denne perioden er ovre, og nu er der kun faste medarbejdere i vagt. Plejehjemmet arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet og sikrer borgerne den relevante pleje og omsorg, bl.a. med daglig fælles planlægning af opgaverne ud fra kompleksitet og kompetencer, faste medarbejderteams, overlap mellem vagterne samt orientering i dokumentation. I den forbindelse oplyser medarbejderne, at der mangler vikarkoder til afløsere, hvorfor meget overlevering foregår mundtligt eller ved, at de faste medarbejdere dokumenterer og læser op for afløserne. Dette er adresseret til ledelsen, som oplyser, at de arbejder på at få koder til alle medarbejdere. Plejehjemmet sikrer en helhedsorienteret indsats i forhold til borgerne, fx med et velfungerende tværfagligt samarbejde med sygeplejen, terapeuter og plejehjemslægen.

	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med rehabilitering i det daglige samspil med borgerne, så deres fysiske og mentale trivsel understøttes, og de nævner eksempler, såsom gangtræning, praktiske opgaver under måltiderne og opgaver ved den daglige ADL. Medarbejderne arbejder med pædagogiske tilgange, som forebygger magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten, og de har kendskab til - og efterlever - regler og instrukser for magtanvendelse. Plejehjemmet arbejder målrettet med dokumentationen, så kvaliteten i den daglige praksis understøttes. Plejehjemmet har to superbrugere i Cura, og medarbejderne har mulighed for sidemandsoplæring alt efter behov, ligesom plejehjemssygeplejersken kan involveres. Dokumentationen fremstår generelt opdateret, fyldestgørende og handlevejledende med udgangspunkt i borgernes ressourcer og individuelle ønsker. Dog savnes der i alle tre besøgsplaner udfoldelse af hjælpen til bad samt i et tilfælde udfoldelse af borgernes behov for hjælp til måltider. Desuden savnes der i et tilfælde, ved en borger med demens, beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgang. Generelle oplysninger ses overvejende opdaterede, og i et tilfælde ses ønsker for den sidste tid dokumenteret. Funktionsevne- og helbredstilstande ses opdaterede og vurderede. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.
Tema 2: Anerkendelse, inddragelse og indflydelse Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever at blive hørt og respekteret, og de beskriver at have indflydelse på deres hverdag, bl.a. døgnrytme og aktiviteter. Medarbejderne redegør for, at de lægger vægt på en individuel og positiv omgangstone, som er præget af imødekommenhed og respekt for borgernes valg, vaner, personlige livsstil og sproglige jargon. Medarbejderne vægter desuden borgernes ønsker og selvbestemmelsesret i hverdagen, og de inddrager ofte de pårørendes viden, fx i forhold til at tilpasse faglige tilgange til kognitivt svækkede borgere. Pårørende, som ofte er på besøg på plejehjemmet, fortæller om omsorgsfulde medarbejdere, der har en respektfuld og imødekommende omgangsform. Ligeledes nævner de et velfungerende samarbejde med plejehjemmet, og en pårørende, som ved flere lejligheder har kontaktet ledelsen, har følt sig hørt og imødekommet. En pårørende udtrykker ønske om, at medarbejderne anvender navneskilte, hvilket er videreformidlet til ledelsen. Tilsynet observerer en anerkendende og respektfuld omgangstone i samspillet mellem borgere og medarbejdere.
Tema 3: Hverdagsliv, trivsel og relationer Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for tilfredshed med en hverdag, der tager afsæt i deres egne ønsker og vaner, og de finder overvejende tilbud om aktiviteter og arrangementer passende. Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne gives mulighed for at leve et meningsfuldt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor alt fra gåture til handleure i Netto praktiseres, men også større arrangementer med musik, gudstjeneste og gymnastik afvikles. Plejehjemmet udsender hver måned "Sofietidende" med indhold om hverdagslivet, aktiviteter, nyt fra ledelse og bruger-pårørende-råd, så borgere og pårørende løbende kan holde sig orienterede.

	Medarbejderne oplyser, at nuværende aktivitetsmedarbejder stopper med udgangen af oktober måned, og at det fremadrettet er medarbejderne, der står for afvikling af hverdagsaktiviteter og klippekortsydelser. Plejehjemmet har tilknyttet flere frivillige, som bl.a. er behjælpelige ved bankospil og gudstjenester. Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet og variation. Medarbejderne er opmærksomme på måltidets betydning for borgernes livskvalitet, og medarbejderne er ligeledes bevidste om egne roller som måltidsværter, hvor de understøtter borgernes muligheder for at føle sig inkluderet i fællesskabet, og de bidrager til fælles dialog. Medarbejderne prioriterer tilstedeværelse ved bordet, og de redegør for faglige observationer under måltider, som fx dysfagi, appetit og væskeindtag. Tilsynet observerer en rolig stemning omkring frokostbordet, hvor flere af borgerne er samlet afdelingsvist.
Tema 4: Kompetencer Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne. Ledelsen og medarbejderne vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgruppen. Ledelsen arbejder målrettet med den generelle medarbejdertrivsel og kompetenceudvikling, og de har fokus på at involvere relevante samarbejdspartnere ift. opkvalificering inden for et givent område. F.eks. nævnes det, at hjemmesygeplejersken nyligt har undervist medarbejderne i sårpleje, KOL og diabetes. Medarbejderne undervises ad hoc i dokumentationspraksis, og husets to superbrugere har for nyligt været af sted på en undervisningsdag for superbrugere. Medarbejderne oplever gode muligheder for indbyrdes faglig sparring med hinanden og med tværfaglige samarbejdspartnere, både ved den ugentlige triage, men også ved husets boenheds-møder, hvor der er mulighed for borgergennemgang ved komplekse borgerforløb. Medarbejderne beskriver deres trivsel som overvejende god, dog føler de sig trætte efter en travl sommer med megen sygdom blandt medarbejderne. Desuden fylder en vis usikkerhed meget på den forestående rokade af flere medarbejdere i huset. Dette er adresseret til ledelsen, som oplyser at være bekendt med medarbejdernes usikkerhed, og de er derfor løbende i dialog med medarbejderne herom. Medarbejderne har overvejende kendskab til VAR-portalen, men de tilkendegiver, at de ikke anvender den, fraset en social og sundhedsassistent, som hyppigt anvender VAR-portalen, og som oplyser, at hjemmesygeplejen også uddelegerer og underviser i opgaver efter gældende retningslinjer. Leder afholder MUS, og kursusforløbet med Affectum fremhæves som befordrende for de gode samarbejdsrelationer medarbejderne i mellem.
Tema 5: Fysiske rammer Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne Borgerne finder de fysiske rammer velindrettede og hyggelige, og de er tilfredse med deres boliger. Leder og medarbejdere kan kompetent redegøre for, hvordan de arbejder for at skabe en god stemning og et hjemligt miljø og atmosfære. Ifølge ledelsen og medarbejderne understøtter de fysiske rammer borgernes trivsel og muligheder for fællesskab med hvert deres fællesareal med spiseplads og en hensigtsmæssig indretning i forhold til borgernes behov. Tilsynet observerer overalt lyse fællesarealer, der benyttes af borgerne, samt en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på plejehjemmet.

Årets fokusområde: Pårørendesamarbejdet Ingen score	Ledelsen oplyser, at plejehjemmet har et bruger-pårørenderåd repræsenteret ved både borgere og pårørende, hvor der afvikles møder med fast interval og dagsorden. Ledelsen og medarbejderne redegør for et velfungerende pårørendesamarbejde, hvor der ved indflytningssamtalen afstemmes forventninger og aftaler med øje for borgernes selvbestemmelse, fx i forhold til inddragelse af pårørende ved ændringer. Ledelsen og en medarbejder er deltagende ved indflytningssamtalen, ligesom borgeren og dennes pårørende inviteres, hvis borgeren ønsker det. Både ledelse og medarbejdere er proaktive i forhold til at kontakte de pårørende, hvis der fornemmes potentielle misforståelser eller manglende forventningsafstemning. Tilsynet har interviewet to pårørende under tilsynet, og begge pårørende fortæller om et velfungerende samarbejde med de faste medarbejdere og ledelsen omkring deres kære. Plejehjemmets ansatte beskrives som imødekommende og lydhøre ved spørgsmål, og begge pårørende føler sig inddragede og informerede i relation til deres kæres hverdag.
---	---

3. VURDERINGSSKEMA

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

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 tilbagemeldingen, 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 følges op af kontakt til forvaltningen.
SCORE: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at kunne 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 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.