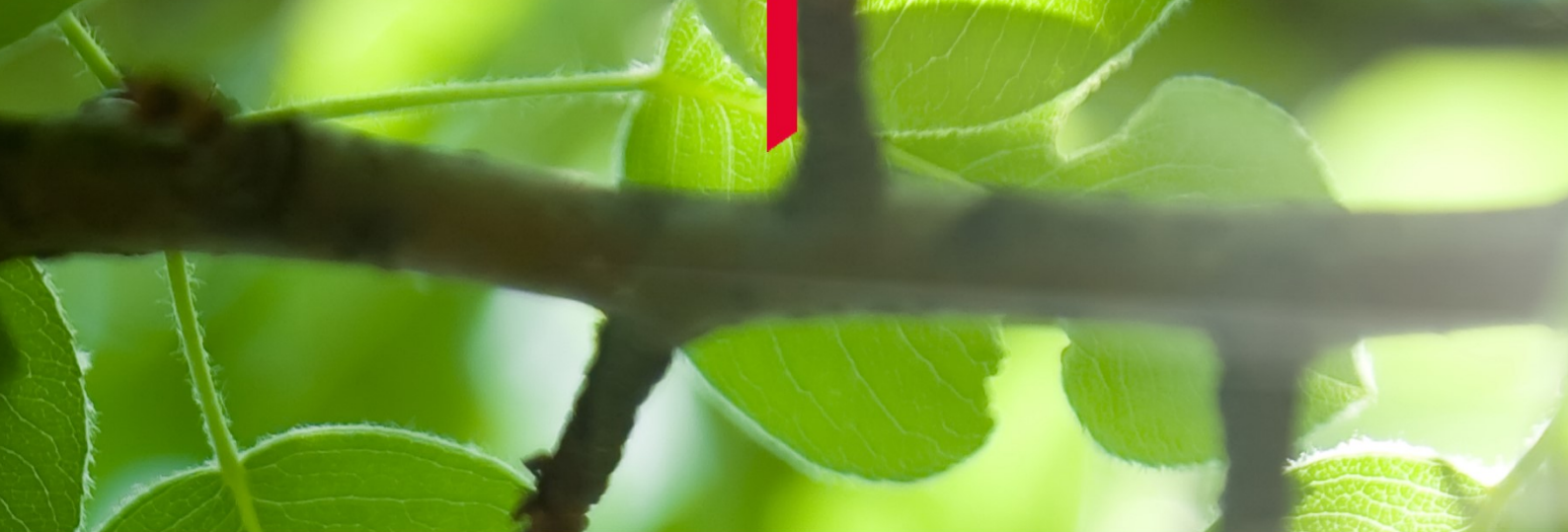




Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Senior og Omsorg
Plejehjemmet Vestergården

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
August 2023



Forord

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

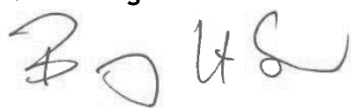
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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

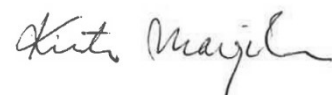


Partner

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 Plejehjemmet

Tabel med oplysninger om plejehjemmet og tilsynet

Navn og adresse: Plejehjemmet Vestergården, Annebergvej 73, 9000 Aalborg

Leder: Kis Anette Lund

Tilbudstype og juridisk grundlag: Kommunalt plejecenter

Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til plejebolig

Antal boliger: 75 boliger, heraf 9 demenspladser

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 9. august 2023, kl. 08.30 - 13.30

Deltagere i interviews:

To assisterende ledere, fire medarbejdere og fire borgere.

Tilsynet er drøftet og afrundet med en af de to assisterende ledere, som har modtaget en kort tilbagemelding om tilsynets foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske MHH

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Leder afvikler ferie på tilsynsdagen, hvorfor tilsynet indledes med plejehjemmets to assisterende ledere, hvoraf den ene har været ansat i to år, og den anden tiltrådte stillingen i oktober 2022.

De assisterende ledere oplyser, at plejehjemmet aktuelt har et stort fokus på kommunikation og det interne samarbejde. I den anledning har leder arrangeret en temadag i efteråret med Dorte Birkmose vedrørende samarbejde og forråelse.

Ledelsen har desuden iværksat et generelt supervisionsforløb ved en ekstern supervisor for samtlige medarbejdere for at understøtte kommunikation og samarbejde. De assisterende ledere oplyser desuden om et særskilt forløb, som er tilbudt en gruppe medarbejdere for at understøtte medarbejdernes tilgang og samarbejde i konkrete komplekse borgerforløb, hvor ledelsen tillige har ført en løbende dialog med borgere og pårørende. Tiltagene har båret frugt, og ledelsen har ikke modtaget klager fra borgere eller pårørende. Et vedvarende fagligt udviklingsområde er desuden dokumentationen, og ledelse og medarbejdere har aktuelt opmærksomhed på opdatering af dokumentationen ved borgernes indflytning,

De assisterende ledere oplyser om en stabil medarbejdergruppe, hvor flere medarbejdere har høj anciennitet, og aktuelt er der ikke vakante stillinger. Korttidssygefraværet har en faldende tendens, men er aktuelt påvirket af fire medarbejdere, som alle er langtidssygemeldte med fysiske skavanker. Fraværet dækkes dels af faste medarbejders ekstraarbejde, dels af nyuddannede social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, som efter ny praksis i kommunen tilbydes ansættelse i tre måneder efter endt uddannelse, og dels i kraft af, at otte boliger aktuelt står tomme.

1.2 Opfølgning

De assisterende ledere oplyser, at plejehjemmet har arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen. De assisterende ledere oplyser desuden, at der pågår et arbejde med at implementere teammøder, hvilket plejehjemmet endnu ikke er helt i mål med. Tilsynet bemærker, at sidste års anbefalinger vedrørende dokumentation samt faglig sparring fortsat gør sig gældende.

2. Socialfagligt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

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

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til at skabe trivsel og tryghed for borgerne, og at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser. Plejehjemmet er aktuelt i en udviklingsproces med henblik på at styrke og forbedre det interne samarbejde og den kollegiale sparring i dagligdagen.

Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god borgeroplevet kvalitet og et rehabiliterende sigte. Tilsynet vurderer dog samtidigt, at der er behov for en fortsat ledelsesmæssig opmærksomhed på at understøtte og udvikle medarbejdernes dokumentationspraksis og faglige blik, og på at sikre, at borgerne modtager de visiterede ydelser som planlagt, ligesom det er tilsynets vurdering, at der fortsat er behov for ledelsesmæssig opmærksomhed på medarbejdernes samarbejde og kommunikation. Tilsynet vurderer desuden, at der er behov for øget opmærksomhed på overholdelse af retningslinjer vedrørende magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten samt ift. GDPR-regler. Ovenstående udviklingsområder har givet anledning til i alt ni anbefalinger, hvor de seks relaterer sig til temaet *Målgrupper, metoder og resultater*, herunder dokumentation, og tre vedrører temaet *Kompetencer*. Der er tilsynets vurdering, at det vil kræve en vedvarende ledelsesmæssig understøttelse at udbedre de aktuelle mangler.

I relation til årets tema *Værdighed* er det tilsynets vurdering, at ledelse og medarbejdere har stor opmærksomhed på at understøtte borgernes værdighed og selvbestemmelse i hverdagslivet, hvor borgerne mødes individuelt og med en ligeværdig dialog og respekt for borgernes ønsker og valg.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

2.2.1 Bemærkninger

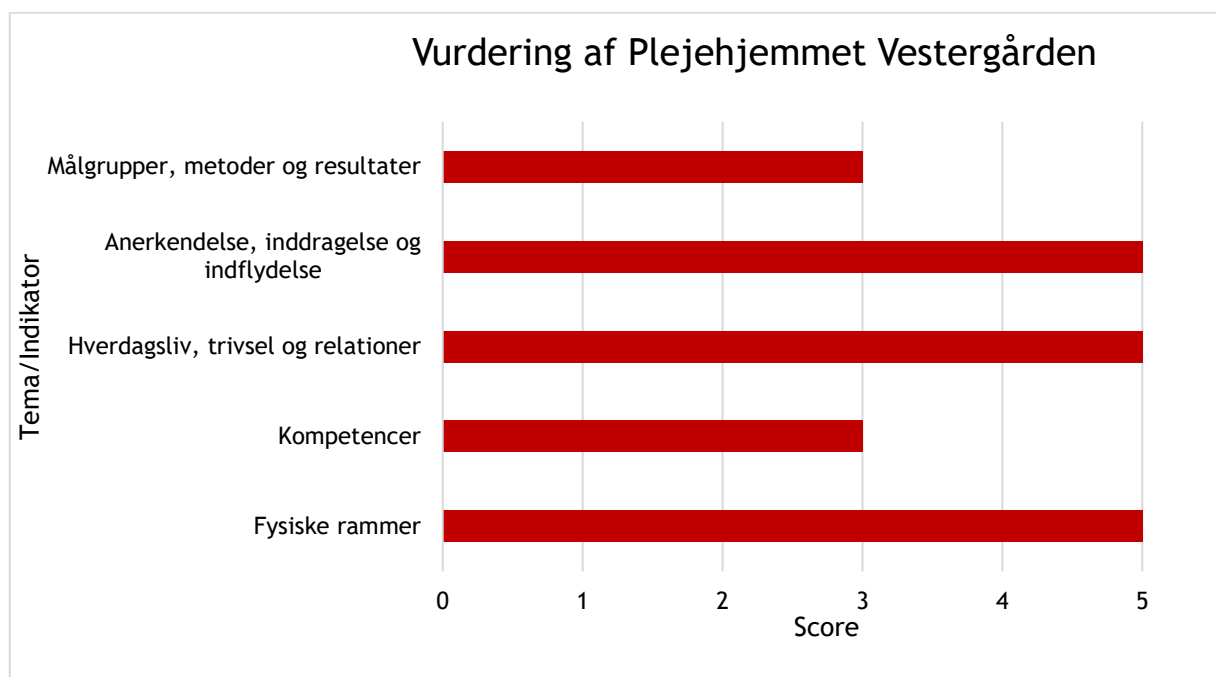
Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.2.2 anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet opmærksomhed på at understøtte den daglige planlægning på dage med sygefravær, herunder at sikre, at borgerne modtager de visiterede ydelser som planlagt.
2. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at samtlige medarbejdere kender og overholder gældende retningslinjer vedrørende magtanvendelse.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i besøgsplaner beskriver borgernes pleje- og støttebehov for hele døgnet, herunder faglige tilgange i relation til borgernes kognitive udfordringer samt beskrivelse af hjælpen til bad og personlig hygiejne.
4. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne løbende vurderer og opdaterer funktionsevnetilstande i relation til borgernes aktuelle funktionstilstand.
5. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent udfylder dokumentationen vedrørende borgernes motivation, mestring, vaner og ressourcer, og at de dokumenterer borgernes livshistorie og ønsker til den sidste tid i relevante tilfælde.
6. Tilsynet anbefaler, at personhenførbare oplysninger om borgerne konsekvent skærmes for uvedkommende.
7. Tilsynet anbefaler ledelsen at afdække medarbejdernes samlede og individuelle behov for kompetenceudvikling vedrørende borgere med psykiske og kognitive udfordringer.
8. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer struktur for afvikling af teammøder samt øvrige faglige mødefora med henblik på at understøtte medarbejdernes muligheder for faglig sparring.
9. Tilsynet anbefaler ledelsen en fortsat opmærksomhed på den generelle medarbejdertrivsel og medarbejdernes indbyrdes kommunikation og samarbejde.

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 udtrykker stor tilfredshed med den pleje, de modtager, og måden den udføres på. En borger fremhæver medarbejderne som hjælpsomme og søde, og en anden borger oplyser om et vellykket genoptræningsforløb i samarbejde med fysioterapeut umiddelbart efter indflytningen på plejehjemmet.

Plejehjemmet arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet og sikrer borgerne den relevante pleje og omsorg, herunder kontaktpersonsordning, daglige koordinerende morgenmøder med deltagelse af ledelsen, orientering i dokumentationen og gensidig sparring. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan borgeropgaver fordeles med udgangspunkt i ressourcer og relationer. Medarbejderne tilkendegiver dog, at de på travle dage med lav bemanning, grundet sygefravær, til tider må aflyse eller flytte borgernes planlagte bad. Tilsynet har adresseret udsagnet til assisterende leder, som ikke er bekendt hermed, men assisterende leder vil følge op med medarbejdergruppen.

Ved ændringer i en borgers tilstand inddrages en kollega eller hjemmesygeplejersken, og en social- og sundhedsassistent fremhæver en god tværfaglig sparring, hvor social- og sundhedshjælpere bidrager med vigtige observationer. Medarbejderne oplyser, at triage afvikles ugentligt med deltagelse af hjemmesygeplejersken og social- og sundhedsassistenter, som efterfølgende dokumenterer ændringer og iværksatte indsatser. I demensafsnittet understøtter demenssygeplejersken de faglige indsatser ved regelmæssige besøg med borgergennemgang, ligesom demenssygeplejersken ad hoc inddrages i borgerforløb i plejehjemmets øvrige afdelinger. Derudover sikres en helhedsorienteret indsats hos borgerne med et velfungerende samarbejde med bl.a. plejehjemslægen, ældrepsykiatrien og terapeuter.

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med rehabilitering i det daglige samarbejde med borgerne, så deres fysiske og mentale trivsel understøttes, fx gennem motivation til vedligeholdelse af borgernes gangfunktion.

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med pædagogiske tilgange, som forebygger magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten, herunder person- og sceneskift. Medarbejderne har dog ikke umiddelbart kendskab til reglerne for magtanvendelse, eller hvordan praksis er for indberetning, hvis behovet opstår, hvilket ifølge medarbejderne ikke har været tilfældet.

Plejehjemmet arbejder målrettet med dokumentationen, så kvalitet i den daglige praksis understøttes.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og støtte er i besøgsplaner beskrevet handlevejledende med udgangspunkt i borgernes ressourcer, dog savnes den pædagogiske tilgang i relation til borgernes kognitive udfordringer i to tilfælde, beskrivelse af hjælpen til bad mangler hos to borgere og hjælpen, der ydes til personlig hygiejne, fremgår ikke hos en borger. Funktionsevnetilstande er vurderede og ajourført i relation til borgerens aktuelle helhedssituation i et tilfælde, mens de hos en borger fremstår mangelfuldt opdaterede, og de er ikke vurderede hos en tredje borger. Helbredsoplysninger foreligger i alle tilfælde, og generelle oplysninger er overvejende udfyldt og opdateret hos to borgere, mens de hos en tredje borger er meget sparsomt udfyldt og ikke opdateret efter borgerens indflytning på plejehjemmet. Livshistorie er beskrevet hos to borgere. Der bemærkes i alle tilfælde relevant opfølgning på observationer og iværksatte faglige indsatser.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt sprog.

Tilsynet bemærker ved rundgang på plejehjemmet i to afdelinger personhenførbare oplysninger, der er frit tilgængelige for uvedkommende i form af dagssedler med angivelse af borgernes behov for hjælp til bad samt en oversigt over borgernes individuelle kostvalg.

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 på deres hverdag. En borger oplever, at medarbejderne udviser stor fleksibilitet ift. borgerens ønsker ved måltider, og en anden borger værdsætter, at samspillet med medarbejderne sker i en munter tone.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgerne sikres indflydelse i hverdagen gennem dialog og lydhørhed over for borgerne, og at de lægger vægt på en omgangstone præget af imødekommenhed og respekt for borgernes valg, vaner, personlige livsstil og sproglige jargon.

Tilsynet observerer en anerkendende og respektfuld omgangstone og atmosfære i samspillet mellem borgere og medarbejdere.

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, og de er tilfredse med udbuddet af aktiviteter. En borger nyder at deltage i aktiviteter, såsom banko og kortspil, både på plejehjemmet og i det nærliggende aktivitetscenter, og borgeren omtaler en nylig afholdt udflugt til Egholm med frokost som en dejlig og hyggelig tur. En anden borger foretrækker hjemlige sysler i egen bolig, og borgeren deltager i enkelte arrangementer, fx sang i det omfang, borgeren ønsker det.

Plejehjemmet understøtter borgernes mulighed for at opleve sig inkluderet i fællesskaber gennem aktiviteter, såsom fælles gymnastik ved plejehjemmets fysioterapeut samt busture, filmhygge og gåture. Medarbejderne fremhæver i den forbindelse husets elever, som bidrager med aktiviteter, fx wellness med manicure og "bobler". Ligeledes giver tilstedeværelsen af en stor gruppe elever mulighed for spontane ture ud af huset, fx med plejehjemmets egen bus. For borgere, fx i demensafsnittet, som ikke profiterer af fælles aktiviteter, tilbyder medarbejderne en-til-en tid med puslespil, strikketøj, snak over en kop kaffe og nærvær.

En lille gruppe af frivillige tilbyder cykelture, og ledelse og medarbejdere oplyser i den forbindelse, at rekruttering af frivillige har været en udfordring siden pandemien.

Borgerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og måltiderne, som opleves som hyggelige, og hvor borgerne oplever, at medarbejderne deltager og understøtter fællesskabet og en god dialog.

Medarbejderne er bevidste om deres rolle som måltidsværter, og de er opmærksomme på madens og måltidets betydning for borgernes livskvalitet. Medarbejderne redegør for faglige observationer og overvejelser ved evt. behov for ændringer i borgernes ernæringsmæssige tilstand. Tilsynet observerer en hyggelig stemning og afdæmpede samtaler mellem borgere og medarbejdere i forbindelse med frokostmåltidet i flere af plejehjemmets afdelinger.

2.4.4 Kompetencer

Score: 3

Vurdering:

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

De assisterende ledere vurderer, at medarbejdergruppen, som består af social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, samlet set har de relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov. Ledelsen arbejder målrettet med den generelle kompetenceudvikling, og de oplyser, at flere medarbejdere i efteråret er tilmeldt opdateringskurser for social- og sundhedsassistenter, akutuddannelse for social- og sundhedshjælpere og demenskurser. Ledelsen har fokus på samarbejde og trivsel, og leder afviklede sidste år GRUS-samtaler. Derudover bidrager en springerfunktion, som medarbejderne varetager på skift, til, at medarbejderne får et øget kendskab til alle husets afdelinger.

Assisterede leder reflekterer over, at den stigende kompleksitet i flere borgerforløb kalder på en opkvalificering af medarbejdernes kompetencer i relation til borgere med psykiske og kognitive udfordringer.

Medarbejderne føler sig overordnet set godt rustede til opgaverne, og de oplever gode muligheder for sparring indbyrdes i dagligdagen samt med demenssygeplejersken, ældrepsykiatrien og plejehjemslægen, som også løbende tilbyder undervisning, senest omkring "Den sidste tid"

Medarbejderne oplyser, at faglig sparring, drøftelser på tværs af vagtlag og kompetenceudvikling foregår på personalemøder, assistentmøder samt på teammøder, som medarbejderne selv er ansvarlige for at afvikle. Udbyttet af møderne udfordres dog ifølge medarbejderne af et generelt lavt fremmøde eller manglende afholdelse af teammøder. Medarbejderne tilkendegiver et behov for ledelsesmæssig opbakning og planlægning for afvikling af teammøder. Medarbejderne tilkendegiver ligeledes, at den interne kommunikation i travle perioder kan blive lidt skarp. Medarbejderudsagnene er drøftet med assisterende leder, som har opmærksomhed herpå.

2.4.5 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne er glade for deres lyse boliger, som de finder velindrettede og hyggelige.

Plejehjemmets fysiske rammer understøtter borgernes trivsel og imødekommer borgernes behov i hverdagen. Plejehjemmet består af en ældre bygning med mindre boliger og en nyere bygning, hvor boligerne er større. Husets afdelinger er indrettede med hver deres hjemligt indrettede fællesrum med køkken-, spise- og opholdsfaciliteter. På de lyse gangarealer indbyder møblerede nicher til ophold, og plejehjemmet råder desuden over en sansehave, som anvendes i sommermånederne, når vejret tillader det.

Leder og medarbejdere kan redegøre for, hvordan de arbejder for at skabe en god stemning, miljø og atmosfære, fx ved borddækning med blomster på bordene og brug af musik.

Tilsynet bemærker en tilfredsstillende hygiejnisk standard på fællesarealer, i borgernes boliger og vedrørende borgernes hjælpemidler.

2.4.6 Årets fokusområde: Værdighed

Ingen score

Vurdering:

Ledelse og medarbejdere oplyser, at begreber som værdighed, respekt og selvbestemmelse løbende drøftes på plejehjemmet, og at refleksionssamtaler med elever ofte bringer temaet i fokus. Indflytningssamtaler afholdes med deltagelse af borger, pårørende, assisterende leder samt kontaktperson, og ved samtalen indhentes viden om livshistorie, ønsker og vaner, som ligesom viden fra de pårørende bidrager til selvbestemmelse og livskvalitet i borgerens hverdag. Emnet "Den sidste tid" berøres i det omfang, borgeren og pårørende ønsker det, og en pjece vedrørende emnet udleveres til de pårørende.

Medarbejderne er ikke bekendt med kommunens værdighedspolitik, men de beskriver, hvordan de i hverdagen lægger vægt på at møde borgerne med respekt for borgernes personlighed og levede liv, ligesom de lytter til borgernes ønsker og behov. Medarbejderne beskriver et generelt velfungerende samarbejde med de pårørende, hvor borgernes kontaktpersoner er ansvarlige for den løbende inddragelse og dialog.

Medarbejderne tilkendegiver, at brud på omgangstonen over for borgere er forekommet, og at episoderne er drøftet med pågældende kollega eller med ledelsen, men medarbejderne bemærker dog, at de fortsat oplever et behov for opmærksomhed på kommunikationen, hvorfor de ser frem til det kommende foredrag med Dorthe Birkmose.

Tilsynet bemærker, at stillingtagen til genoplivning er dokumenteret i Cura, og at ønsker i relation til "Den sidste tid" fremgår hos en borger.

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 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 kan 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 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.

