



Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Ældre- og handicapforvaltningen
Fremtidens Plejehjem

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
September 2020

1. OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET

Generelle oplysninger om tilsynet og plejehjemmet
Navn og Adresse: Fremtidens Plejehjem, Carl Klitgaardsvej 5, 9400 Nørresundby
Leder: Jeanette Raas
Tilbudstype og juridisk grundlag: Kommunalt plejecenter
Antal pladser: 75 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 7. september 2020, kl. 8.30 - 13.30
Deltagere i interviews: • Leder og to assisterende ledere, fem medarbejdere og fem borgere
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske og MHM Manager Sussi Egelund Schmidt, sygeplejerske og MLP

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder orienterer om indeværende års ledelsesmæssige og organisatoriske ændringer. Centersygeplejerskefunktionen blev nedlagt, da plejehjemmets hidtidige centersygeplejersker rejste. Leder tiltrådte sin stilling d. 1. februar, og to assisterende ledere med sygeplejerskefaglig baggrund blev i juni ansat med henblik på at styrke såvel det sundhedsfaglige som ledelsesmæssige felt. Ledelsen har fra ansættelsesstart arbejdet målrettet med implementering af Covid-19 restriktioner og med at støtte op om både beboere, medarbejdere og pårørende. Leder har løbende udsendt informations- og nyhedsbreve til borgere og pårørende, og der er for nylig afholdt både Beboermøde og Bruger/pårørende møde. Dagcentret og Cafeen er stadig lukket, og mange beboere savner ifølge leder livet i huset, mens andre har profiteret af mere ro i afdelingerne og mere nærvær med medarbejdere og de faste aktivitetsmedarbejdere. Sidste års negative mediebevågenhed og belastende enkeltsager medførte bl.a. stor medarbejderudskiftning, og uroen trækker stadig spor. Tilsynet oplyses endvidere om, at det aktuelt er svært at rekruttere tilstrækkeligt med kvalificerede medarbejdere. Korttidssygefraværet ligger fortsat højt, og siden foråret har der fortsat været anvendt mange vikarer og afløsere, dog er vikarforbruget ifølge ledelsen fallende. Desuden er der aktuelt flere vakante stillinger. Den nye ledelse har sammen med TRIO udredt væsentlige udviklingsområder, og samarbejder om en overordnet handleplan for hele huset, hvor der bl.a. skal arbejdes hen imod en fælles kultur, en fælles forståelse af kerneydelsen og et forbedret introduktionsprogram for nye medarbejdere. Ledelsen påpeger desuden, at arbejdet med at skabe en systematisk dokumentationspraksis er igangsat med hjælp fra assisterende ledere og plejehjemssygeplejerske. Leder har planlagt afholdelse af MUS i efteråret.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Ledelsen er bekendt med anbefalinger fra sidste års tilsyn og oplyser, at der er arbejdet med handleplaner for de områder, anbefalingerne retter sig imod.

2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets nye ledelse sammen med medarbejdergruppen er ved at etablere sig efter det seneste års turbulens. Plejehjemmet arbejder målrettet på at skabe strukturer og rammer for et trygt hverdagsliv for borgerne, og det er tilsynets vurdering, at der er følgeskab mellem ledelse og medarbejderne i bestræbelserne på at kerneydelsen tilrettelægges på borgernes præmisser.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at der forsat bør være et skærpet og målrettet ledelsesmæssigt fokus på at opkvalificere dokumentationen, øge den generelle trivsel i medarbejdergruppen og skabe den fornødne kontinuitet, ansvarlighed og faglighed i forhold til opgaveløsningen.

Endelig vurderer tilsynet, at såvel ledelse som medarbejdere har fokus på at imødekomme borgernes selvbestemmelsesret.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet bemærker, at sidste års anbefaling vedrørende renholdelse af borgernes hjælpemidler stadig gør sig gældende.

Anbefalinger

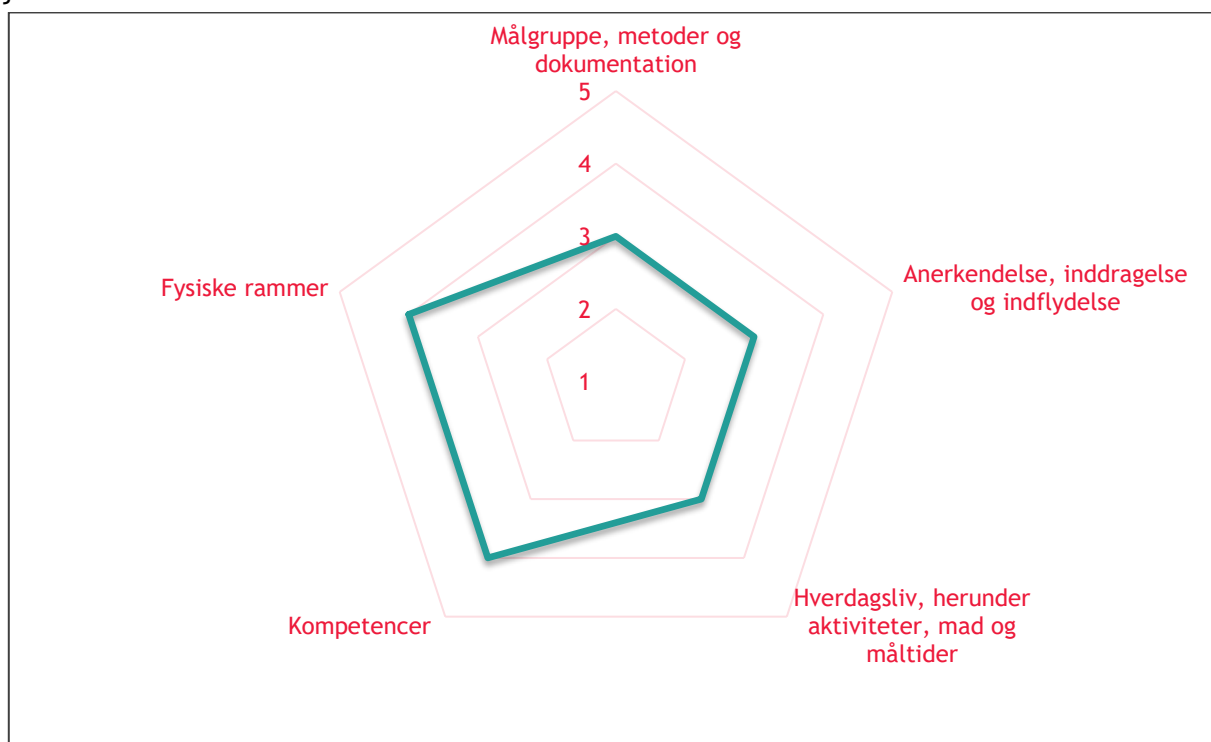
1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at sikre konkrete borgere den nødvendige hjælp til rengøring og praktisk støtte.
2. Tilsynet anbefaler, at dokumentation af borgernes besøgsplaner er beskrevet for hele døgnet.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne følger op på en konkret borgers ernæringsbehov og ønsker vedrørende morgenmad.

4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen tilbyder medarbejderne undervisning i de nye regler for magtanvendelse.
5. Tilsynet anbefaler, at der indføres arbejdsgange, der sikrer vikarer og afløsere tilstrækkelig introduktion til opgaverne.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op og sikrer, at medarbejdernes interne kommunikation er professionel og afspejler plejehjemmets værdier.
7. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne at sikre, at borgernes hjælpemidler renholdes forsvarligt.

2.3 SCORE

For hvert overordnede 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:	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne.

Målgruppe, metoder og dokumentation Score: 3	Borgerne er generelt tilfredse med den hjælp, de ydes af de faste, kendte medarbejdere. Flere oplyser også samstemmende, at nogle af de mange skiftende afløsere ikke altid kender til opgaverne, og at der kan være lang ventetid på hjælp, fx til toiletbesøg. Der opleves endvidere store forskelle på medarbejdernes hjælpssomhed og ansvarlighed, og en borger har gentagne gange uden held bedt om medarbejderes hjælp til at få fjernet store bleepakker fra entreen. Plejehjemmet arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet i pleje og omsorg til borgerne, bl.a. med fælles morgenmøde mellem ledelsen og de tre teams, hvor dagens opgaver prioriteres ud fra dagsplaner, som ledelsen udarbejder. Der er indført kontaktteams, som løbende udvikles og justeres i forhold til at sikre tydelighed i funktionen over for såvel medarbejdere som borgere og pårørende. Medarbejderne redegør for, hvordan pleje, omsorg og støtte tager afsæt i en rehabiliterende tilgang, hvor borgers ressourcer og funktionsniveau understøttes mest muligt. I nogle teams afholdes dagligt et stop-op møde før frokost, hvor fx koordinering samt ændringer hos borgerne drøftes. Ifølge medarbejderne er der forskellig praksis i de fire teams. Medarbejderne har endnu ikke nået at få undervisning i de nye regler for magtanvendelse, men har fokus på pædagogiske tilgange, der forebygger magtanvendelse, og har kendskab til, hvor retningslinjer herfor findes på intranet. Ledelsen redegør for det målrettede arbejde for at opkvalificere den samlede dokumentation i Cura, som understøttes af ledelse, superbrugere og plejehjemssygeplejersker, der ligeledes foretager audit. Medarbejderne pointerer, at opfølgning på dokumentation er et fælles ansvar i hvert team, men oplever forskellig dokumentationspraksis på etagerne. Dokumentationen fremstår samlet set delvist opdateret. Der ses aktuelle og handleanvisende besøgsplaner med inddragelse af borgers ressourcer - fraset i et tilfælde, hvor besøgsplanen er mangelfuldt udfyldt og ikke opdateret. Hos en borger mangler desuden beskrivelse af hjælp i dag- og aftenvagte. Mestring, motivation og ressourcer er delvist udfyldt, mens funktionsevnevurderinger og helbredstilstande er udfyldt. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.
Tema 2: Anerkendelse, inddragelse og indflydelse Score: 3	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever generelt at blive mødt med venlighed og respekt af de faste medarbejdere i dagligdagen, men flere bemærker, at hjælpens kvalitet er svingende og personafhængig. To borgere oplever et varierende nærvær og engagement fra medarbejdernes side, hvilket de tilskriver meget stor travlhed og mange afløsere med begrænset kendskab til opgaverne. Borgerne oplever en god kommunikation mellem medarbejdere og borgere, men overhører en til tider hård tone mellem medarbejderne på fællesarealer. 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 personlige livsstil og sproglige jargon. Tilsynet observerer en imødekommende og respektfuld omgangsform mellem borgere og medarbejdere.
Tema 3: Hverdagsliv, herunder aktiviteter, mad og måltider	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver generelt udtryk for tilfredshed med en hverdag, der tager afsæt i deres ønsker og vaner. Flere værdsætter en fast rutine og er tilfredse med at opholde sig i eget selskab. Borgerne er - under normale forhold - tilfredse med udbuddet af aktiviteter, som forstås af aktivitetsmedarbejdere. Under COVID-

Score: 3	19 har husets to pædagoger arrangeret dagens aktivitet på etagerne, og en fysioterapeut ansat i aktivitetsafdelingen har udnyttet sin faglige baggrund til at aktivere og træne med enkelte borgere, som i perioden måtte undvære fysioterapi udefra. Borgerne vurderer madens kvalitet meget forskelligt. En er tilfreds med maden, og to andre finder den enten udkøgt eller kedelig. En del borgere foretrækker at spise i egen bolig, og resten spiser i dagligstuen på etagerne i samvær med medarbejderne. Medarbejderne redegør for betydningen af at skabe gode rammer om måltiderne med opmærksomhed på bordopstilling, dialog og indbydende servering. Medarbejderne er opmærksomme på madens og måltidets betydning for borgernes livskvalitet, og er bevidste om egen rolle bl.a. som måltidsvært. Plejehjemmet har stor glæde af medarbejdere i flexjob, der fungerer som køkkenassistenter på etagerne, og hygger omkring borgerne i dagligstuen. Tilsynet observerer op ad formiddagen en bakke med urørt morgenmad hos en småt spisende borger i dennes bolig. Borger oplyser, at der hver morgen bringes samme morgenmad ind, som borger ikke kan spise. Borger har flere gange gjort opmærksom herpå, og har i stedet bedt om havregrød, hvilket ifølge borger endnu ikke er sket.
Tema 4: Kompetencer Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne. Ledelse og medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgrupperne. Medarbejderne oplever generelt gode muligheder for indbyrdes faglig sparring og løbende intern kompetenceudvikling, og plejehjemmet har et godt samarbejde med terapeuter og sygeplejersker, og Praksisteam samt demenskoordinator inddrages efter behov. Plejehjemslægen og Ældrepsykiatrien tilbyder endvidere praksisnær undervisning efter ønske og behov. Dagligdagen er ifølge ledelse og medarbejdere udfordret af vakante stillinger og sygdom med stor travlhed og mange vikarer til følge. I lyset heraf er et nyt introduktionsprogram og en mentorordning under udvikling. Ledelsen arbejder målrettet med den generelle medarbejdertrivsel, afholder trivselsmøder på teambasis og skal til at planlægge MUS i efteråret.
Tema 5: Fysiske rammer Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker tilfredshed med deres lejligheder og den fine udsigt til fjorden. Flere er glade for indretningen og muligheden for gangtræning på de lange, brede gange og cafebesøg i stueetagen, når den er åben. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes for at skabe god stemning, miljø og atmosfære på etagerne. Tilsynet bemærker en hensigtsmæssig indretning i forhold til borgernes behov for at komme omkring med kørestole og rollatorer. Den hygiejniske standard på fællesarealer er tilfredsstillende, men tilsynet observerer en meget snavset bolig, og flere hjælpemidler med gammelt snavs.
Årets fokusområde: Ingen score Borgernes selvbestemmelsesret	Borgerne oplever i vid udstrækning selvbestemmelse vedrørende ønsker til daglig livsførelse og deltagelse i måltider og aktiviteter. Ledelsen har fokus på at sikre, at borgernes selvbestemmelsesret kendes af medarbejderne, og beskriver, hvordan dilemmaer vedrørende borgernes og pårørendes divergerende ønsker til et godt hverdagsliv håndteres. Dialog og forventningsafstemning fra indflytningstidspunktet vægtes højt, men har været udfordret ved indflytninger under COVID-19.

	Medarbejderne redegør for, hvordan borgernes selvbestemmelse imødekommes i hverdagen. Borgers livshistorie er et godt udgangspunkt for dialog om borgers ønsker og vaner, og ved evt. dilemmaer mellem pårørendes og borgers egne ønsker inddrages ledelsen altid. Tilsynet har ikke talt med pårørende.
--	--

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.

Partneransvarlig
Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk