



Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Senior og Omsorg
Solgården Plejecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Maj 2023



Forord

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

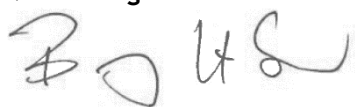
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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: henie@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede
og skal derfor vurderes
ud fra dette.*

1. Oplysninger om plejecentret

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Solgården Plejecenter, Luneborgvej 16 G, 9382 Tylstrup

Leder: Conni Guldborg (fraværende på tilsynsdagen) Konstitueret leder: Mette Sørensen

Tilbudstype og juridisk grundlag: Kommunalt plejecenter

Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til plejebolig

Antal boliger: 23 boliger

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 1. maj 2023, kl. 08.30 - 12.15

Deltagere i interviews:

Konstitueret leder og stedfortræder, to medarbejdere, tre borgere.

Tilsynet er drøftet og afrundet med konstitueret leder, som har modtaget en kort tilbagemelding om tilsynets foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Manager Jeanette Serup, Sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med stedfortræder og konstitueret leder, som er konstitueret i leders fravær. Konstitueret leder har været ansat kortvarigt på Solgården Plejecenter. Konstitueret leder har, ud over at sikre driften, været optaget af at lære medarbejdere og borgere at kende, sideløbende med deltagelse i diverse lederforberedende kurser.

Konstitueret leder oplyser, at medarbejderne har været uden daglig ledelse i en periode, hvilket mærkes i medarbejdergruppen i form af uro, som, sammenholdt med et højt sygefravær og brug af eksterne vikarer, har medført et behov for ro til kerneopgaven og synlig ledelse. Konstitueret leder har foranlediget ændringer i den daglige fordeling og planlægning af opgaver i tæt samarbejde med medarbejderne, hvilket allerede bemærkes positivt blandt medarbejderne.

Et andet udviklingstiltag er en øget bevågenhed på dokumentationspraksis - hvor konstitueret leder ser et behov for at udbrede kendskab samt rolle- og ansvarsfordeling ift. dokumentationen i Cura blandt flere faggrupper, hvilket er iværksat med undervisning til medarbejderne af plejehjemssygeplejersken i nærmeste fremtid.

Konstitueret leder oplyser om en langtidssygemeldt medarbejder samt en tidsbegrænset vakant social- og sundhedsassistent stilling, som er i opslag. I samme forbindelse oplyses det, at det, grundet plejecentrets geografiske placering og infrastruktur, er svært at rekruttere både faste og kommende ferieaflødere til plejecentret.

1.2 Opfølgning

Sidste års tilsyn gav ikke anledning til anbefalinger.

2. Socialfagligt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

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

Det er tilsynets vurdering, at plejecentret, trods en turbulent start på året med lederfravær og et højt sygefravær, er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til at skabe trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, ligesom plejecentret er kendetegnet ved, at ledelse og medarbejdere har stor opmærksomhed på, at borgernes værdighed understøttes mest muligt i hverdagslivet på plejecentret.

Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet og faglig kvalitet, og medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i hverdagen.

Tilsynet har givet anledning til i alt tre anbefalinger, som er rettet mod dokumentationen, medarbejdertrivsel og medarbejderkompetencer. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne udbedres ved en målrettet ledelsesmæssig indsats.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

2.2.1 Bemærkninger

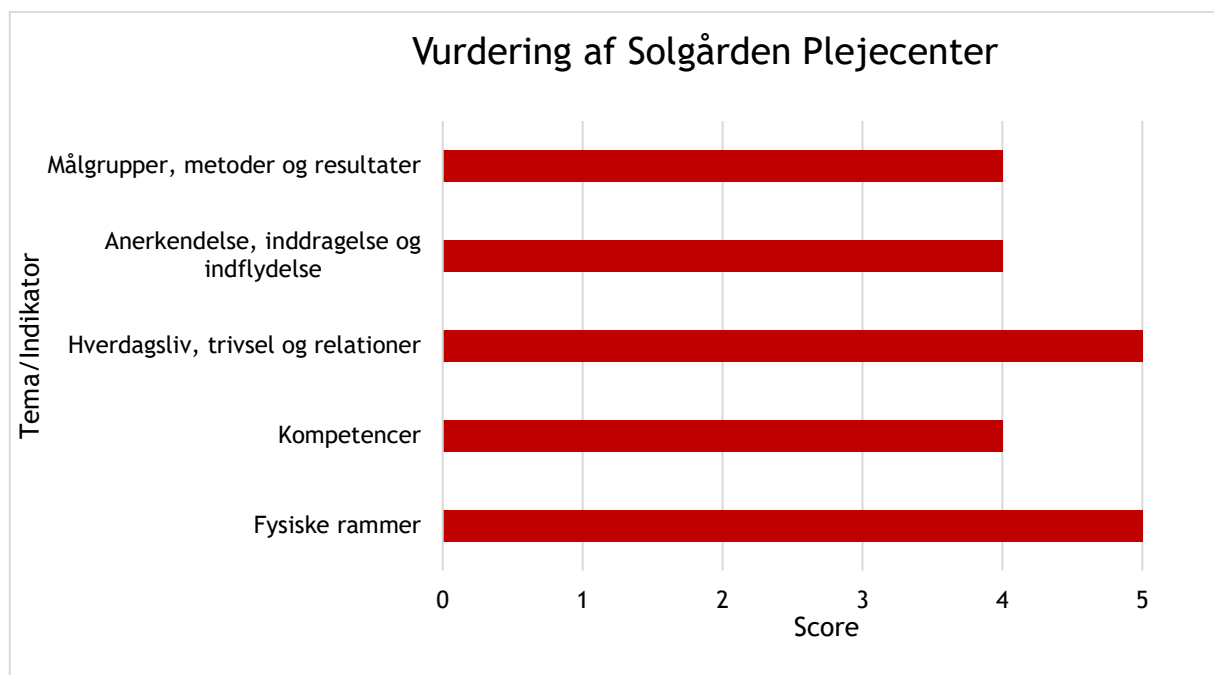
Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde udfylder generelle oplysninger, herunder punkterne mestring og vaner, og at borgers ønsker til den sidste tid dokumenteres.
2. Tilsynet anbefaler konstitueret leder en øget opmærksomhed på medarbejdernes indbyrdes omgangstone samt den generelle medarbejdertrivsel.
3. Tilsynet anbefaler konstitueret leder at sikre, at alle medarbejderne har kendskab til og anvender VAR-portalene.

2.3 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår plejecentret en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående bjælke-diagram, i hvor høj grad plejecentret opfylder indikatorerne for hvert tema.



2.4 Vurdering i forhold til temaer

2.4.1 Målgruppe, metoder og dokumentation

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne er tilfredse med den pleje, de modtager, og måden hvorpå hjælpen udføres. En forholdsvis nyindflyttet borger fremhæver positivt, at medarbejderne altid kender til borgerens behov for hjælp, hvilket borgeren oplever som meget trygt.

Plejecentret arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet, og som sikrer borgerne relevant pleje og omsorg via uformelle overlap mellem vagtlag, koordinerende morgenmøde, orientering i dokumentationen samt ugentlige triagemøder med deltagelse af hjemmesygeplejen. Medarbejderne redegør for et stort borgerkendskab, hvor fordeling af opgaver sker ud fra kompleksitet, kompetencer og tyngde i opgaverne. Faglig sparring foregår dagligt og løbende, og medarbejderne redegør for, at de ved ændringer i en borgers tilstand kontakter en medarbejder med højere kompetencer.

Medarbejderne redegør for et velfungerende samarbejde med tværfaglige samarbejdspartnere, og de nævner demenssygeplejersken, terapeuter og diætist, som involveres alt efter behov. Ligeledes fremhæves samarbejdet med plejehjemslægen, som kommer en gang månedligt og for at konsultere de borgere, der har behov for dette.

Medarbejderne redegør for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i hverdagens praksis ved en opmærksomhed på at inddrage borgernes ressourcer i det omfang, det er muligt, fx i den daglige ADL og ved mobilisering, så deres fysiske og mentale trivsel understøttes.

Medarbejderne redegør for arbejdet med pædagogiske tilgange til borgerne, som forebygger magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten, og plejecentret efterlever regler og instrukser, når magtanvendelse kan blive nødvendigt, hvilket ifølge medarbejderne ikke har været tilfældet længe.

Plejecentret arbejder målrettet med dokumentation, så den understøtter kvaliteten i den daglige praksis. Medarbejderne oplyser, at social- og sundhedsassistenterne for

nuværende har det overordnede ansvar for opdatering af borgerjournalerne, men at kommende undervisning af social- og sundhedshjælper skal bidrage til en mere nuanceret rolle- og ansvarsfordeling ift. dokumentationen.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og støtte er beskrevet handlevejledende, og der tages udgangspunkt i borgerens egne ressourcer. Generelle oplysninger og funktionsevnetilstande fremstår ajourførte og svarende til borgerens aktuelle helbredsstatus. Dog savnes der under Generelle oplysninger i to tilfælde udfoldelse af punkterne mestring og vaner, ligesom der i alle tre tilfælde savnes dokumentation for borgerens ønsker til den sidste tid.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.

2.4.2 Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever, at de bliver hørt, respekteret og anerkendt, og borgerne beskriver, at de har indflydelse på deres hverdag. En borger oplyser at have indflydelse på sin dagsform, idet borgeren på tilsynsdagen ikke ønskede at komme i bad, hvorfor badet er udskudt til næstkommende dag uden problemer. En anden borger roser medarbejderne for deres imødekommende og omsorg, og borgeren fremhæver positivt medarbejdernes væremåde, og at der altid er plads til humor i dialogen, hvilket borgeren værdsætter.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgerne sikres indflydelse i hverdagen, og at de lægger vægt på en omgangstone, som er præget af imødekommende og respekt for borgernes valg, vaner, personlige livsstil og sproglige jargon. Medarbejderne er opmærksomme på, at borgernes dagsform og ønsker kan variere, og de indtænker i den forbindelse borgernes selvbestemmelsesret som en naturlig del. Medarbejderne reflekterer over omgangstonen, og de oplyser, at tonen til tider kan være skarp blandt kolleger, og de tilskriver det travlhed, og at medarbejdergruppen i en længere periode har været presset, men de tilføjer samstemmende, at kommunikationen mellem medarbejdere og borgere altid er professionel og anerkendende.

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

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

Borgerne oplyser om gode muligheder for at leve en hverdag med afsæt i egne ønsker og vaner. Borgerne er tilfredse med udbuddet af aktiviteter, og en borger fremhæver positivt wellness, hvor de har mulighed for at få ordnet negle, som "ren luksus". En anden borger deltager i større årstidsbestemte arrangementer og ved måltider i fællesområdet, men borgeren har ellers ikke behov for deltagelse i øvrige aktiviteter, hvilket respekteres af medarbejderne.

Plejecentret har tilknyttet frivillige, som aktuelt kommer en gang ugentligt og går ture med de borgere, der ønsker dette. Borgerne har desuden mulighed for at deltage i aktiviteter i dagcentret, som er beliggende på plejecentrets anden sal.

Medarbejderne redegør for diverse aktiviteter, som fx busture ud i det blå, gåture, musik, sang og vedligeholdelse af krukker og bede på terrasserne. Samtidig reflekterer medarbejderne over, at de godt kunne tænke sig flere hverdagsaktiviteter med borgerne, og

specielt nu, hvor der atter er ro i huset, giver det mulighed og overskud til at planlægge aktiviteter fremadrettet.

Borgerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og variation, og måltiderne i fælleskøkkenerne beskrives som hyggelige og prioriteres af størstedelen af borgerne.

Medarbejderne redegør for måltidets betydning for borgernes livskvalitet, og medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne, bl.a. via rolige omgivelser og faste pladser. Maden anrettes indbydende, og den serveres på fade og i skåle, så borgerne kan forsyne sig selv, og de borgere, der har behov for hjælp, understøttes naturligt af medarbejderne, som altid sidder med ved bordet under måltiderne. Medarbejderne redegør desuden for faglige observationer under måltidet, og de nævner i den forbindelse borgernes ernæringsindtag, tegn på dysfagi og det sociale samspil borgerne i mellem.

2.4.4 Kompetencer

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Konstitueret leder og medarbejderne vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgruppen. Leder oplyser, at det er ønskværdigt at ansætte flere social- og sundhedsassistenter, idet medarbejdergruppen kan være sårbar pga. mangel på social- og sundhedsassistentkompetencer ved fravær og i ferieperioder. Den resterende medarbejdergruppe består af social- og sundhedshjælpere samt to medarbejdere, der er ansat i fleksjob - primært i køkkenerne.

Kst. leder oplyser at have fokus på kompetenceudvikling, og kst. leder har iværksat diverse undervisningsseancer af medarbejderne ift. dokumentationspraksis for at understøtte social- og sundhedshjælpernes kompetencer. Kst. leder har ligeledes planlagt undervisning via plejehjemslægen i bl.a. obstipation og brugen af laksantia.

Medarbejderne oplever gode muligheder for indbyrdes sparring i hverdagen og ved hjemmesygeplejen ved den ugentlige triagering, hvor borgerne via en tavle triageres ud fra deres almene helbredstilstand. En gang månedligt er der i forlængelse af triagemødet lægekonsultation med efterfølgende SSA-møde, hvor der også er mulighed for borgergennemgang, hvilket af medarbejderne beskrives som fagligt udbytterigt.

Medarbejderne oplyser ligeledes om kendskab til hinandens kompetencer, som sættes i spil på tværs i huset. Medarbejderne oplyser i varierende omfang at anvende VAR-portalen ved tvivlsspørgsmål. En medarbejder har kendskab til VAR-portalen og instrukser, men medarbejderen tilkendegiver, at hun spørger en kollega til råds ved behov frem for at anvende VAR-portalen.

Medarbejderne oplyser om løbende mulighed for kompetenceudvikling, og at nøglepersoner, bl.a. i hygiejne og forflytning, løbende ajourfører deres viden på kurser, ligesom flere af medarbejderne har været på akutkursus. Medarbejderne er bekendte med de nye tiltag ift. dokumentationspraksis, og de ser frem til den planlagte undervisning i Cura. Medarbejdertrivslen beskrives som forbedret efter kst. leders opstart, og medarbejderne fornemmer igen ro og stabilitet i huset, og de tilkendegiver, at de har savnet retning og ledelse i dagligdagen.

2.4.5 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne
Borgerne finder de fysiske rammer velindrettede og hyggelige.

Plejecentrets fysiske rammer understøtter borgernes trivsel, og de imødekommer borgernes behov. Plejecentret er af ældre dato, og ifølge medarbejderne muliggør plejecentrets to etager ikke direkte udgang til fx haven, som flere af borgerne er vant til fra tidligere bolig. Plejecentret er indrettet hjemligt, og etagernes fællesareal indbyder til socialt samvær, hvor medarbejderne er opmærksomme på at skabe en god stemning, miljø og atmosfære. Medarbejderne oplyser, at plejecentrets udendørs terrasse anvendes flittigt i sommerhalvåret til eftermiddagskaffe, socialt samvær og til at nyde vejret og blomsterkrukkerne.

Tilsynet observerer på den ene etage flere borgere, der sidder på fællesarealet, hvor der spilles musik, og hvor dialogen omhandler strikkesøjet.

Tilsynet observerer desuden en tilfredsstillende hygiejnisk standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

2.4.6 Årets fokusområde: Værdighed

Ingen score

Konstitueret leder og medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvad der lægges vægt på i kulturen, kommunikationen, og samspillet med borgerne og for, hvordan værdighedspolitikken omsættes i daglig praksis.

Borgernes livshistorier er dokumenteret, og medarbejderne samarbejder tæt med de pårørende ved indflytning, undervejs i opholdet, og også når borgerens sidste tid nærmer sig. Medarbejderne oplyser om en tjekliste, der anvendes ved indflytningssamtalen, hvor punkter som borgerens livsstil, vaner og individuelle behov indhentes og beskrives i dokumentationen. Kst. leder og medarbejderne tilkendegiver vigtigheden af at tage drøftelsen med borgeren omkring den sidste tid, men at det samtidig kan være en svær dialog at tage allerede ved indflytning. Samtaler herom sker løbende, og når der sker forværring i borgerens tilstand, følges der op med borgeren og pårørende, og der dokumenteres i Cura.

Plejecentret er optaget af, at kulturen på plejehjemmet er præget af imødekommenhed, og at de pårørende kan komme og gå, som de ønsker. Medarbejderne har stort fokus på omsorg og værdighed i alle aspekter, og uhensigtsmæssig adfærd drøftes og følges op kolleger i mellem, eller det adresseres til kst. leder, som prompte vil følge op.

Tilsynet observerer en respektfuld kommunikation imellem kst. leder, medarbejdere og borgere både i den direkte kontakt og ved omtale.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Aalborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 tilbage-meldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

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.

