



Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Senior og Omsorg
Tranders Høje Fripleshjem

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 PLEJECENTRET

Generelle oplysninger om tilsynet og plejecentret
Navn og Adresse: Tranders Høje Fripølejhjem, Nerudas Alle 3, 9220 Aalborg
Forstander: Bettina Nielsen
Tilbudstype og juridisk grundlag: Privat friplejhjem
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til plejebolig
Antal boliger: 56 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 6. oktober 2022, kl. 08.30 - 13.30
Deltagere i interviews: Forstander, afdelingssygeplejerske, tre medarbejdere, fem borgere og to pårørende
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur. Manager Anna Røjbæk Lundbak, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med forstander og afdelingssygeplejerske, som varetager den daglige ledelse. Ledelsen oplyser, at der bor syv ægtepar, hvorfor der sammenlagt bor 62 borgere på friplejehjemmet.</p> <p>Det ledelsesmæssige fokus er rettet mod at sikre en kvalificeret kerneydelse, herunder et aktivt hverdagsliv med borgerinddragelse. Derudover arbejdes der målrettet med at understøtte medarbejderne i dokumentationspraksis, fx gennem løbende undervisning i Cura og via månedlige ledelsestilsyn i dokumentationen. Ledelsen tilkendegiver desuden et fortsat arbejde med at integrere og organisere friplejehjemmets ønskede struktur og systematik, som løbende har udviklet sig siden åbningen for to år siden. Et udviklingsområde er fx systematikken for afvikling af borgerkonferencer, hvor målet er en form, der i højere grad understøtter en helhedsorienteret indsats. Yderligere ønsker ledelse et fortsat fokus på medarbejdernes indbyrdes samarbejde med afsæt i deres udarbejdede personprofil, hvilket indtil videre er positivt modtaget af medarbejderne.</p> <p>Ledelsen oplever ingen nævneværdige udfordringer, derimod beskriver ledelsen, at stedet har fået et godt renommé og ofte modtager uopfordrede ansøgninger. Medarbejdergruppen beskrives som stabil, og sygeværret som lavt.</p> <p>Ifølge ledelsen er der ingen klager modtaget siden sidste tilsyn.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Ledelsen oplyser, at der er fulgt op på anbefalinger fra sidste års tilsyn vedrørende dokumentationspraksis.

2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Aalborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Tranders Høje Fripøleje-hjem. 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 Tranders Høje Fripøleje-hjem efterlever det politisk fastsatte ser-viceniveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder.

Tilsynet vurderer, at fripleje-hjemmet er meget velfungerende, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet tilrettelægges med afsæt i borgernes individuelle såvel som fællesskabets behov.

Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en overvejende tilfredsstillende borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i samarbejdet med borgerne.

Ledelse og medarbejdere har stor opmærksomhed på at understøtte og indgå i dialog med pårørende med henblik på at skabe et velfungerende og tillidsbaseret samarbejde.

Tilsynet har givet anledning til seks anbefalinger. Fem anbefalinger inden for temaet målgrupper, metoder og resultater, som tilsynet vurderer vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at udbedre, ligesom den ene anbefaling vedrørende medarbejdernes kommunikation vil kræve en vedvarende ledelsesmæssig op-mærksomhed.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

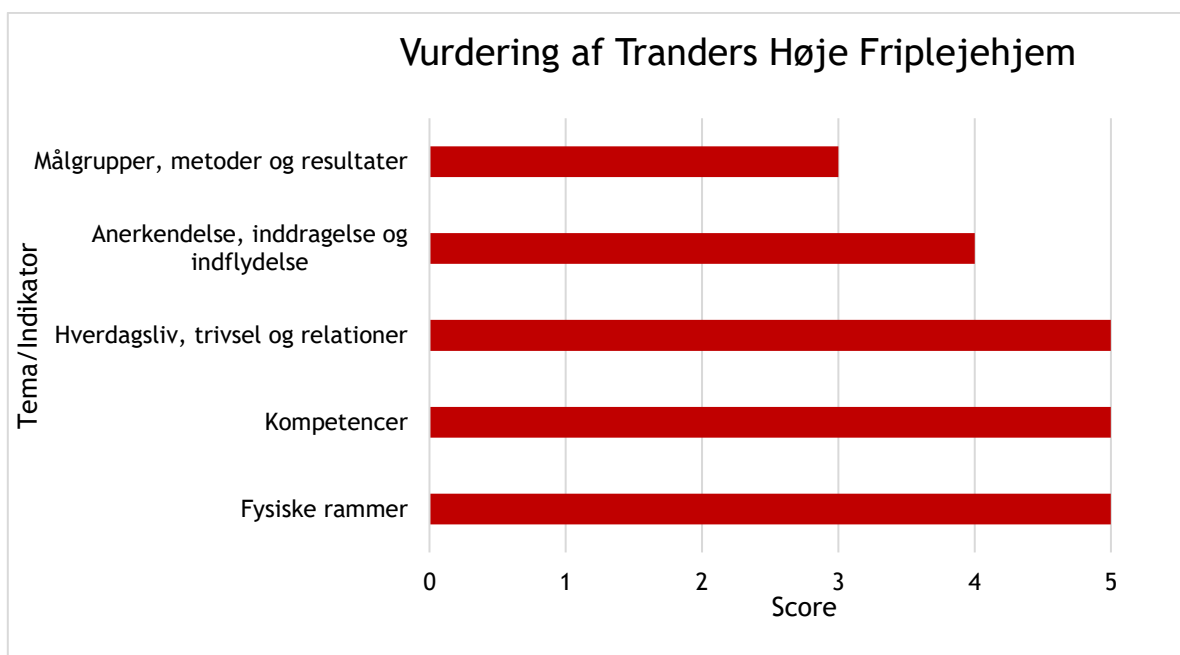
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne udfolder og opdaterer besøgsplaner med fyldestgørende be-skrivelser af borgernes plejebehov for hele døgnet.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne beskriver borgernes vaner i generelle oplysninger.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne at følge op på konkret borgers vægtkontrol, jf. de faglige beskri-velser i dokumentationen.
4. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere en skærpet opmærksomhed på at skærme personføl-somme oplysninger for uvedkommende.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på borgerudsagn om lang ventetid ved tryk på kald.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne konsekvent udviser en professionel adfærd og omgangstone i samspejlet med borgerne.

2.3 SCORE

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår friplejehjemmet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad friplejehjemmet 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
<p>Tema 1: Målgruppe, metoder og resultater</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne. Borgerne er tilfredse med den pleje de modtager, dog er de i varierende grad tilfredse med måden, den udføres på. Alle borgerne beskriver dygtige medarbejdere, som alle kender opgaverne, men en borger har flere gange oplevet lang ventetid på hjælp efter sit kald.</p> <p>Friplejehjemmet arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet og sikrer borgerne den relevante pleje og omsorg via orientering i dokumentationen, kontaktpersonsordning og ugentlige triageringsmøder. Hver morgen mødes medarbejderne desuden på hver etage og fordeler opgaverne ud fra kompleksitet og relation, ligesom der foregår faglig sparring. Ved ændringer i borgernes tilstand inddrages social- og sundhedsassistenter eller en af friplejehjemmets fire sygeplejersker. Friplejehjemmet sikrer en helhedsorienteret indsats i forhold til borgerne via løbende tværfaglig sparring og opsamling samt ved et velfungerende samarbejde med faste besøg af det tilknyttede lægehus. Kommunens ressourcepersoner, fx terapeuter, ernæringskonsulent eller hjælpemiddelcentral inddrages i relevante tilfælde.</p>

	<p>Medarbejderne har stort fokus på at arbejde med et rehabiliterende sigte i samarbejdet med borgerne, bl.a. ved forflytninger og ved at guide, så deres fysiske og mentale trivsel understøttes.</p> <p>Medarbejderne kender til pædagogiske tilgange, som forebygger magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten. Medarbejderne oplyser, at der aktuelt ikke udøves magtanvendelse på stedet. Fripleshjemmets medarbejdere kan redegøre for, hvor regler og instrukser forefindes.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så kvaliteten i den daglige praksis understøttes. Der er en klar rolle- og ansvarsfordeling i relation til opdatering af borgernes journaler. Ledelsen redegør for, at de efter dialog med Styrelsen for Patientsikkerhed og kommunen har fravalgt at arbejde med funktionsevnetilstande, hvorfor besøgsplanen medsendes borgerne ved indlæggelser. Dokumentationen er gennemgået med ledelsen og en medarbejder. Der er foretaget fire stikprøver, da et borgerbesøg efterfølgende gav anledning til opfølgning i borgerens dokumentation.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. I besøgsplaner ses borgernes behov for pleje og omsorg i tre tilfælde beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der udfoldelse af hhv. hjælpen til bad, og daglige øvelser. Hos en borger mangler besøgsplanen en generel opdatering i relation til borgerens ændrede og aktuelle funktionsniveau.</p> <p>Generelle oplysninger ses, fraset få mangler, velbeskrevne og opdaterede, ligesom borgernes livstestamente ses dokumenterede. Helbredstilstande foreligger vurderet og ajourførte, og handlingsanvisninger er fyldestgørende. I et tilfælde savnes der udførelse af vægtkontrol som beskrevet i dokumentationen.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.</p> <p>Tilsynet observerer en iPad, som er åben i Cura på et fællesareal og med frit udsyn til personfølsomme oplysninger. Dette er videreformidlet til ledelsen.</p>
<p>Tema 2: Anerkendelse, inddragelse og indflydelse</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever generelt, at de bliver hørt, respekteret og anerkendt af medarbejderne, og de beskriver, at de har indflydelse på deres hverdag. Dog er en kognitiv frisk borger ked af en nylig oplevet episode, hvor borgeren ved forespørgsel om hjælp blev afvist på en uprofessionel måde. Borgeren har på tilsynsdagen talt med en medarbejder, som borgeren er tryk ved, og tilsynet formidler ligeledes borgerens udsagn til ledelsen.</p> <p>To pårørende beskriver hver især søde og imødekommende medarbejdere.</p> <p>Ledelsen redegør for, hvordan kommunikation og tilgangen til borgerne er med afsat i værdier fra Danske Diakonhjem, hvorfor medarbejderne løbende sendes på kurset "Ånd og Rødder".</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på, at borgerne sikres indflydelse i deres hverdag, og de lægger vægt på en omgangstone og adfærd, som er præget af imødekommenhed og respekt for borgernes valg, vaner og personlige livsstil. Medarbejderne har stort fokus på at skabe tryghed i relationerne til borgerne og at være nysgerrige på deres ønsker og behov, ligesom de beskriver forskellig anvendelse af jargon og humor. Ved indflytningssamtalen drøftes for første gang borgerens ønsker til den sidste tid samt behandlingstestamente. Ikke alle borgere ønsker dialogen på dette tidspunkt, hvilket respekteres, og i stedet følges der op ved den efterfølgende opfølgningssamtale.</p> <p>Tilsynet observerer en anerkendende og respektfuld omgangstone og atmosfære i samspillet mellem borgere og medarbejdere samt i dialoger med de to pårørende.</p>

<p>Tema 3: Hverdagsliv, trivsel og relationer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for tilfredshed med en hverdag, der tager afsæt i egne ønsker og vaner. Borgerne beskriver et godt socialt sammenhold og fællesskab borgerne imellem, hvor gårdhaven ofte bruges som samlingssted. Borgerne oplever gode muligheder for et individuelt tilrettelagt hverdagsliv med mulighed for selvbestemmelse, og de deltager efter eget ønske og behov i friplejehjemmets aktiviteter, bl.a. beskrives gymnastik, cykelture og banko som populære.</p> <p>Friplejehjemmets større aktivitetstilbud koordineres af ledelsen og en sekretær, mens medarbejdere og frivillige udfører aktiviteterne i det daglige. Tildelte puljemidler er bl.a. brugt til musikarrangementer, ture til Zoologisk Have eller museumsbesøg. Leder og medarbejdere oplyser, at borgerne inviteres til møder fire gange årligt med henblik på at sikre borgernes medinddragelse samt at drøfte stort som småt, herunder eventuelle ønsker til aktiviteter. Medarbejderne redegør tillige for, hvordan de tilbyder borgerne nærvær og gåture med øje for deres individuelle funktionsniveau, ligesom de hjælper borgerne med at skabe fællesskaber. Klippekortordningen er integreret i praksis og varetages af medarbejderne.</p> <p>Borgerne er tilfredse med madens kvalitet og de fælles stunder omkring måltiderne.</p> <p>Friplejehjemmets tre kokke deltager i middagsmåltidet, og de inddrager borgernes ønsker til menuen, ligesom middagsmåltiderne anrettes som en indbydende buffet. Medarbejderne er bevidste om måltidets betydning for borgerne og deres livskvalitet, og de har fokus på at agere måltidsvært og skabe gode rammer, bl.a. ved at sikre dialog og en hyggelig stemning. Herudover er medarbejderne særligt opmærksomme på at understøtte ernæringsindsatser, fx med observationer i relation til småtspisende borgere.</p> <p>Tilsynet observerer en venlig og imødekommende omgangstone og adfærd mellem borgere og medarbejdere.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Forstander, afdelingssygeplejerske og medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgruppen. Medarbejderne beskrives som kompetente og engagerede. Ledelsen oplyser, at medarbejdergruppen favner ca. 90 medarbejdere, herunder sosu-personale, sygeplejersker, en ergoterapeut, en administrativ medarbejder, tre kokke og ufaglærte afløsere, som oftest er studerende inden for et sundhedsfagligt felt. Nyansatte introduceres via en tjekliste med følgedage og efterfølgende opfølgning.</p> <p>Ledelsen arbejder målrettet med den generelle medarbejdertrivsel og kompetenceudvikling i form af drøftelser på faglige møder og via supervision med ekstern psykolog. Sygeplejerskerne varetager bl.a. oplæring og undervisning af deres kollegaer i faglige emner, og flere medarbejdere har været af sted på relevant undervisning, fx i palliation. Ledelsen har derudover fokus på værdighed i ældreplejen med løbende drøftelser, og medarbejdertrivslen vurderes til være god.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for tværfaglig sparring og løbende kompetenceudvikling. De forskellige mono- og tværfaglige mødefora, hvor medarbejderne frit kan byde ind, fx med ønsker om undervisning i sårpleje, beskrives som udviklende, ligesom opslag i MyMedCard er fagligt understøttende. Friplejehjemmet arbejder med delegeringskemaer, og medarbejderne føler deres faglige og personlige kompetencer bliver fuld ud benyttet i hverdagen.</p>

	<p>Medarbejderne redegør desuden for en kultur præget af åbenhed og tillid både kollegialt og til ledelsen. Arbejdet med medarbejdernes personprofiler har været en positiv øjenåbner samt en konstruktiv forbedring i forhold til medarbejderne indbyrdes samarbejde og kommunikation. Arbejdsmiljøet, herunder trivslen, er ifølge medarbejderne god.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne finder de fysiske rammer velindrettede og hyggelige. Særligt borgernes boliger og haven bemærkes positivt, hvor en borger nyder at se havens udvikling.</p> <p>Friplejehjemmet er i tre etager, hvor hver etage har spise- og opholdsfaciliteter. Derudover ses flere mindre nicher på gangene, fx med plads til ophold eller med mulighed for at motionere på en motionscykel. En etage er indrettet med et wellnessrum, ligesom der i stueetagen er en stor sal med mulighed for større arrangementer. Friplejehjemmet har desuden en større indrettet have med anlagte stier, som inviterer til gåtur imellem plantekasser, tilplantet med både bær- og prydbuske. Ledelse og medarbejdere vurderer, at de fysiske rammer understøtter borgernes trivsel og imødekommer borgernes behov, fx borgere med kognitive svækkelser. Derudover redegør de for en løbende opmærksomhed på at inddrage de fysiske rammer til at skabe god stemning, miljø og atmosfære.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnisk standard i de besøgte boliger, i fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Årets fokusområde: Pårørendesamarbejdet</p> <p>Ingen score</p>	<p>Forstander og afdelingssygeplejersken oplyser, at friplejehjemmet afvikler faste borgermøder, hvor pårørende to gange årligt inviteres med. Ved indflytnings-samtalen er de pårørende ligeledes inviteret, og de pårørende deltager alt efter borgers samtykke. Efter indflytning tilbydes der en opfølgende samtale efter tre måneder.</p> <p>Både ledelse og medarbejdere redegør for et velfungerende pårørendesamarbejde, hvor der tilstræbes løbende kontakt og dialoger, så pårørende føler sig velkomne. Friplejehjemmet italesættes også som de nære pårørendes hjem, som ses som en stor ressource i hverdagen. De pårørende inviteres desuden til fællesarrangementer, som fx musik og årstidsbestemte fester.</p> <p>Tilsynet har talt med to pårørende, som på dagen var på besøg hos hver deres familiemedlem. Begge pårørende redegør for et overvejende velfungerende samarbejde. En pårørende beskriver ledelse og medarbejdere som en stor støtte og tryghed i en længerevarende og svær periode for både den pårørende og dennes familiemedlem. De pårørende føler sig informerede i relation til deres kære, dog bemærker den ene pårørende travlhed blandt medarbejderne, og pårørende har været hos ledelsen herom.</p>

3. VURDERINGSSKEMA

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

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 tilbagemeldingen, 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 følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
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 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. <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 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.