

Tilsynsrapport

Bovrup Plejehjem

2022

17. august 2022

Aabenraa Kommune
Anna Marie Jensen

Indholdsfortegnelse

Formål	3
Tilsynsmetode og score	3
Generel info	4
Opfølgning fra sidste tilsyn	4
Kvalitetstema	5
Trivsel og værdighed – Score 5	5
Sundhed og Rehabilitering – Score 5	6
Dokumentation – Score 4	7
Ledelse og kompetencer – Score 5	8
Inddragelse af pårørende – Score 5	9
Plejehjemsoversigten	10
Tilsynets konklusion – Score	10
Hørings- opfølgings- og formidlings proces	10
Godkendt med anbefaling og/eller anmærkning	11

Formål

Det lovpligtige tilsyn er tilrettelagt og gennemført jf. Tilsyns-politikken 2022.

Formålet med tilsynet er at sikre, at leverandøren lever op til leverandørkravene og de kvalitetsstandarder for den leverede pleje- og omsorgsindsats, som kommunalbestyrelsen har besluttet samt, at hjælpen leveres med en faglig forsvarlig kvalitet.

Kvalitetstemaer:

- Trivsel og værdighed
- Sundhed og rehabilitering
- Dokumentation
- Samarbejde med og inddragelse af pårørende
- Ledelse og kompetencer
- Tilbudsportal og plejehjemsoversigt- gælder kun plejehjem

Tilsynsmetode og score

Det lovpligtige tilsyn blev afviklet med interview og samtale med leder, og 3 medarbejdere, heraf en sygeplejerske og en kvalitetsassistent. Herudover har tilsynsførende talt med 2 borgere bosiddende på Plejehjemmet og talt med 2 pårørende telefonisk, efter aftale med borgerne. Tilsynet nåede også at tale med en af de frivillige hjælpere, der kommer på plejehjemmet.

Samtalerne blev afviklet i en dialogbaseret kontekst med udgangspunkt i et spørgeskema/spørgeguide med uddybning af relevante områder.

Tilsynene kan være aflagt gennem flere besøg, samt på forskellige tidspunkter af døgnet og ugen, afhængig af hvad der har været muligt og relevant. På Bovrup Plejehjem var det et besøg i dagvagten.

Spørgeskema ift. praktiske oplysninger udsendt til leder inden tilsynet ca. 4 uger før tilsynet.

Tilsynet er uanmeldt. Det er et her og nu billede af Plejehjemmet. Tilsynet baserer sig på stikprøver samt data fra Nexus. Der er screenet 6 tilfældige borgere i Nexus.

Tilsynet er et udtryk for den helhed, som er oplevet igennem interviews, observationer, samt datatræk fra Nexus. Således den tilsynsførendes oplevelse af sammenhæng af distriktet den/de pågældende dage, tilsynet er blevet aflagt.

Score

For hvert kvalitets tema, der undersøges under tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af figuren under hvert tema og tilsynets konklusion, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. Figurens farve og score tal således udtryk for kvaliteten på de valgte temaer og indikatorer. Jo mørkere farver og høje score, jo bedre kvalitet.



score 5



score 4

score 3

score 2

score 1

Generel info

Under tilsynsperioden har Bovrup Plejehjem aktuelt tilknyttet af medarbejdere:

8 Social og sundhedsassistenter
12 social og sundhedshjælpere
1 sygeplejerske
4 ufaglærte
Andet 9

Den daglige leder er uddannet social –og sundhedsassistent og har en diplomuddannelse i ledelse, samt flere års erfaring som leder.

Bovrup Plejehjem har 26 boliger og aktuel 23 borgere

Bovrup Plejehjem har været udfordret på coronasyge medarbejdere i gennem vinteren og foråret. Ligeledes opleves udfordringer med at kunne rekruttere faglærte medarbejdere. Det er lykkedes at få vagtplanen til at hænge sammen sommeren over, blandt andet ved at leder kunne gøre brug af en husassistent med erfaring. Der har siden januar til juni været et sygefravær på over de 10%, hvilket skyldes sygdom på grund af corona, men også flere langtidssygemeldinger. Sygemeldingerne har ikke på nogen måde haft relation til arbejdspladsen Plejehjemmet er beliggende i landsbyen Bovrup, der er et lokalsamfund, hvor man kender hinanden. Plejehjemmet er et samlingspunkt for en del mennesker som tidligere har haft ægtefælle eller anden pårørende boende der, men der er også personer, der hjælper til uden at have haft det. Plejehjemmet er rent og hyggelig indrettet. Der står en del effekter rundt omkring på Plejehjemmet, som har haft en relation til de borgere som har boet der.

Opfølgning fra sidste tilsyn

Der har sidst været tilsyn på plejehjemmet efteråret 2021.

Kvalitetstema

Tilsynet tager afsæt i kvalitetstemaerne i Tilsynspolitikken 2022, som er:

Trivsel & Værdighed, Sundhed og rehabilitering, Dokumentation, Ledelse & Kompetencer,

Tilbudsportalen/Plejhjemoversigten (gælder kun plejehjem), Inddragelse af og samarbejde med pårørende.

Trivsel og værdighed – Score 5

Det er afgørende for kvaliteten, at de leverede indsatser og valgte metoder matcher målgruppens behov, samt borgerne mødes med respekt for individuelle ønsker og behov. Indsatserne understøtter borgerens trivsel i hverdagen, bl.a. ved et øget opmærksomhed på ensomhed og mistrivsel. Indsatsen skal ligeledes understøtte borgerens ønske om udvikling og deltagelse i fællesskaber og meningsfulde aktiviteter med mindst mulig indgriben i de personlige rettigheder.

Der udføres systematiske opstartssamtaler med alle nye borgere, samt pårørende, hvis muligt. Her udformes målene sammen med borgeren, således hjælpen målrettes borgerens behov ud fra den rehabiliterende tankegang. Når der tages udgangspunkt i dette, kan borgerene være nemmere at motivere til at udføre aktiviteterne selv. Der bruges et spørgeskema via tablet til at indsamle data og sygeplejersken synes det bliver lettere, da man husker at få det hele med, således man ikke skal tilbage til pårørende for at spørge om eventuel genoplivning, såfremt en borger bliver dårlig. Det giver også personalet en tryghed i at vide, hvordan de skal agere i sådan en situation.

Der arbejdes med en døgnrytmeplan, som synliggør hvilket behov for hjælp borgeren har. Tilsynet oplever også ud fra screeningen, at det er tydeligt, hvad det er borgeren selv kan eller skal nødes til. På den måde er der god overensstemmelse i forhold til den rehabiliterende tankegang.

De boboere tilsynet har talt med, er rigtig glade for den hjælp de kan få. Personalet er i mødekommende og giver gerne et kram.

Der udarbejdes obligatorisk APV i borgenes hjem og med opfølgning på dette, således der opnås de bedste vilkår for borgerens bevægelighed. Dette skulle gerne være med til at bevare så meget selvstændighed som muligt.

Personalet forsøger via dialog, at beboerne oplever de har indflydelse på egen hverdag. Det forsøges at imødekomme ønsker og behov ud fra de rammer og ressourcer som Plejhjemmet kan tilbyde. Beboerne har indflydelse på hvad de oplever i sammenarbejde med aktivitesmedarbejder. Beboerne har været ude at se Speedway, samt Tour de France mm. Der er tilknyttet en aktiv vennekreds, der har fokus på samvær med de beboere, der bor på plejhjemmet, hvor en bus køres af en af de frivillige. Der arbejdes ud fra at det er beboerens eget hjem og sikrer at beboerne har deres egen med- og selvbestemmelsesret og så meget som mulig, har indflydelse på deres egen hverdag. Beboeren vejledes ud fra den faglig viden, den enkelte medarbejder på Plejhjemmet besidder.

Plejehjemmet arbejder meget målrettet efter at opnå en god relation med beboerne. Dette efter, at alle har brug for at føle, de er noget værd for nogen. Personalet bruger kommunikationen verbalt og nonverbalt ved blot at være til stede, at give udtryk for at de gerne vil være sammen med dem, og at de er noget værd.

Der arbejdes meget relationelt, hvor personalet hjælper beboerne med at få opbygget et netværk i og uden for plejhjemmet. Dette er også i tæt samarbejde med de pårørende. Personalet inddrager vennekreds, besøgsvæn, præst eller lignede ved behov.

Plejehjemmet fortæller, at de altid er i dialog med pårørende i den sidste fase af livet. Pårørende bliver orienteret om muligheden for vågekone. Medarbejderne prøver også på at være fleksible i forhold til at kunne være der for beboerne.

Der arbejdes ud fra en neuropædagogisk referenceramme med henblik på at undgå magtanvendelser. Samtidig beskriver personalet, at de er gode til at sparre med hinanden i relation til den enkelte beboer, om hvordan den kan hjælpe den enkelte bedst muligt. Der har ingen magtanvendelser været på Plejehjemmet siden sidste tilsyn.

score 5

Sundhed og Rehabilitering – Score 5

Indsatserne tilrettelægges med udgangspunkt i "den rehabiliterende tilgang" med inkludering af sundhed i opgaveløsningen, og med borgeren som den aktive medspiller.

Det er væsentligt, at indsatserne koordineres tværfagligt med fokus på at udvikle og/eller bevare borgerens egne ressourcer, så borgerne så selvstændigt som muligt, mestrer eget liv.

Ved opstartssamtalen udarbejdes der mål og aftaler sammen med en ny beboer og som ofte dennes pårørende. Når en ny borger flytter ind forsøges der, at arbejde ud fra borgerens ønsker og behov. Man prøver at motivere og understøtte i forhold til kram, hvor der er et behov ud fra den sundhedsfaglige viden på området. Dog må de som personale også acceptere, det enkelte menneskes valg i at sige fra og til.

Der gøres brug af eksterne samarbejdspartnere. Det kan være fysioterapi, samarbejde og behandling gennem egen læge eller henvisning til Kommunens egne terapeuter. Der arbejdes ud fra hjælp til selvhjælp, men det primære fokus er på beboerens ønsker, da personalet her igennem oplever, det er nemmere at motivere den enkelte til at holde sig i gang, så længe som muligt. For at opnå dette er personalet opmuntrende i kommunikationen til beboeren og i den måde beboeren mødes i relationen med personalet.

Leder udtrykker at der kan være problemer mellem vagtlagene i forhold til at give informationer videre. Oplever at der ind i mellem tales om hinanden i vagtlagene og ikke til hinanden, når der opleves problemstillinger der ikke er blevet løst. En af de borgere som tilsynet talte med kommenterede også på dette, da denne havde hørt, hvordan der blev talt og hvad der blev talt om. Dette kan i sig selv være et brud på tavshedspligten.

Bovrup Plejehjem har ansat 3 fritidsmedarbejdere, en i hvert hus. Det er unge mennesker mellem 15 og 18 år. De unge mennesker kommer to gange om ugen i eftermiddagstimerne, hvor de hygger med beboerne, spiller spil, går ture eller bare samtaler. De beboere, tilsynet talte med er rigtig glade for dem, da de er med til at give et afbræk i hverdagen, samt at når de er der, er de tilstede. Leder giver også udtryk for, at det er givende for både medarbejdere og beboerne. Det er med til at give plejepersonalet lidt mere tid til andre opgaver i relation til beboere, hvor plejetyngden er større. Den ene beboer tilsynet har talt med, udtrykker at de kan drille hinanden, så har de god tid og skal ikke skynde sig.

I Ruden nr 2, august 2022, Aabenraa Kommunes seniorblad, er der et interview med en fritidsmedarbejder på Bovrup Plejehjem, hvor fritidsmedarbejderen fortæller, hvad hendes arbejde er og her tilkendegiver beboerne også at de er glade for de unge mennesker.

Vedrørende velfærdsteknologiske løsninger, gør Plejehjemmet brug af cykelfjernsyn, hvor det er nødvendigt. Der er robotplæneklipper –og støvsuger, samt gulvvasker, således at personalet kan bruge tiden på beboerne. Der er beboere, som har fået hjælp til at søge om en elscooter, samt beboere med en floorbed.

Tilstandshjulet er udfyldt ved samtlige screenede borgere, hvor de på tilfredsstillende måde beskriver, hvordan borgerens ressourcer inddrages. Dette afspejler sig også i døgnrytmeplanen, hvor der står beskrevet hvad borgeren skal have hjælp til og hvilke ressourcer borgeren har og hvordan disse ressourcer inddrages i dagligdags aktiviteter.

De borgere som tilsynet har screenet fremgår det af køreplanen, hvilke handlinger, der udføres med klippekort, samt hvornår borger ernæringscreenses, såfremt der ikke har været ændringer.



score 5

Dokumentation – Score 4

Det er afgørende for kvaliteten af indsatsen, at der beskrives klare mål med de visiterede indsatser, og at metoderne til opfyldelse af målene medvirker til at sikre borgernes trivsel. Et væsentligt led heri er, at målene for indsatsen skal konkretiseres og dokumenteres i Nexus, hvor de løbende evalueres.

Korrekt anvendelse af Nexus er en forudsætning for at kunne yde den bedst mulige indsats, såvel monofagligt som tværfagligt og tværorganisatorisk samt en forudsætning for borgernes retssikkerhed.

Der dokumenteres systematisk i Nexus. Her kan det fagligt notat og de aktive mål evalueres og opdateres løbende, hvilket gøres hver ca 3. måned eller når borgerens tilstand ændre sig væsentlig. Om borgerens tilstand er vedvarende eller udviklende fremgår af den scoring der er lavet. Samtlige scoringer på den enkelte borger er opdaterende, eller så fremgår det, hvornår de skal opdateres igen. Samtlige borgere har et eller flere indsatsmål med en GAS-score. Samtlige observationer er tilknyttet en tilstand. Der sættes aktivt opgaver på, så deadlines overholdes. Kvalitetssygeplejersken –og assistenten har ansvaret for at opdatere det faglige notat og mål. Der arbejdes målrettet på at få dokumenteret at data bliver korrekt noteret de rigtige steder i Nexus, således det er tilgængelig for tværfaglige samarbejdspartnere.

Det er fint dokumenteret, hvem der er der er pårørendekontakt.

Kvalitetssygeplejersken –og assistenten som begge er forholdsvis nye på stedet, vil i løbet af efteråret sørge for at mål og scoringer på samtlige borgere er opdaterede. Der er opstillet trivselsmål med gasscore på samtlige borgere og de er blevet evalueret hver 3. måned. Der gennemgås målinger med kvalitetssygeplejersken –og assistenten omkring tærskelværdier. Dette er ikke noteret på de screenede borgere, der gennemgås under tilsynet. Dog er der enkelte borgere, hvor det er noteret på. Der er tale om borgere, hvor der har været en

afvigelse og så er tærskelværdien blevet tilføjet. Hos de borgere, hvor tærskelværdi er noteret, er det sygeplejersken og assistenten, der har det overordnede ansvar for at følge op på afvigelserne i forhold til indsats. Det foreligger opgaver på de forskellige indsatsområder i Nexus, som kan tilgås af både faglært og ufaglært personale. Derudover er der løbende dialog mellem kvalitetssygeplejerske –og assistent, der kræver ekstra opmærksomhed. De opsatte mål evalueres løbende.

Tilsynet havde lidt svært ved at finde, hvor aftaler med pårørende var beskrevet. Kvalitetssygeplejersken giver dog udtryk for, at det ville være en rigtig god ide, at samle det et sted i Nexus, således det ikke bliver blandet med andre aftaler. Der ligger skemaer, hvor der er indhentet samtykke til at må kontakte pårørende, hvad der skal iværksættes af behandlingsmæssige tiltag ved forværring af tilstand, og om der ønskes genoplivning. Der er beskrevet nogle gode livshistorier og døgnrytmeplanen er fint beskrevet og opdateret.

Ved medicinaudit udpeges der en assistent, som gennemgår 10 beboere og proceduren for dette følges



score 4

Ledelse og kompetencer – Score 5

En væsentlig forudsætning for kvaliteten af de leverede indsatser er en kompetent og ansvarlig ledelse. En ledelse, der arbejder med faglig udvikling, herunder inddragelse af civil samfundet og velfærdsteknologi, har fokus på medarbejder trivsel, vægter den gode dialog og dermed fremmer effektiviteten og kvaliteten på tilbuddet. Det er af afgørende for kvaliteten af indsatsen, at tilbuddets samlede kompetence (uddannelse, erfaring og viden) løbende tilpasses, så de matcher borgernes aktuelle behov.

Bovrup Plejehjem har haft en sygefraværsprocent på over 10 %. Sygdomsbelastningen er ikke relateret til arbejdspladsen. Der afholdes årlige MUS/GRUS samtaler. Der er enighed om, at der er god trivsel og medarbejderne er glade for at være der.

Lederen fortæller, at der på plejehjemmet arbejdes med, at tale til hinanden i stedet for at tale om hinanden. Dette gælder specielt vagterne i mellem. Leder har gennem det sidste år gjort brug af praksiskonsulent i forhold til arbejdet med den neuropædagogiske tilgang til beboerne. Der har været kørt forløb, hvor medarbejderne enkeltvis har haft praksiskonsulent med i plejen, samt konkrete beboerforløb. Dette for at sikre en faglig udvikling i forhold til borgeren, men også for at der sikres en kontinuitet i opgaveløsningen, da det også kan spare tid til andre opgaver.

Tilsynet spørger også ind til Covid- 19, hvor leder oplyser, at hun og plejepersonalet føler sig godt rustet, såfremt der sker en øget smittetigning ind i efteråret og vinteren 21/22. Hun siger det har været et par hårde år, hvor man i begyndelsen af pandemien ikke vidste, hvad konsekvensen af virus og smitte indebar. Det handlede om at passe på hele tiden og det var ressourcekrævende i forhold til beboere og personale, da ingen vidste særlig ret meget udover de nyhedsinformationer, der kom, hvilket var mange skrækhistorier.

Der har igennem hele coronaforløbet været stor hjælp i form af nyhedsbreve og mail fra Kommunens beredskab

Der inddrages frivillige og de er kommet rigtig godt i gang igen efter Covid. De frivillige og går ture og cykler med beboerne. Tilsynet taler med en af de frivillige, hvor denne udtrykker at det er en glæde, at komme på plejehjemmet. Den frivillige har ingen relation haft til Plejehjemmet.

Der er tilbudt neuropædagogisk kursus til alle medarbejderne. Under Covid- 19 har været observeret at nogle beboere har haft glæde af den ro der har været i huset ved færre besøgene. Andre har savnet besøgene. Der arbejdes i forvejen meget med den individuelle beboers behov. Der er god oplæring til ufaglærte, og medarbejderne kender hinandens kompetenceområder og ansvars fordeling. Ledelsen er bekendt med kommunens undervisnings tilbud, og har anvendt disse. Der tilbydes efteruddannelse af medarbejdere, og arbejdes med implementering af neuropædagogisk tilgang, samt den rehabiliterende tilgang. Der er fokus på individuel læring. Tilsynet vurderer, at der er en tydelig overensstemmelse mellem ledelsens/kommunens værdier og visioner, og den oplevelse borgere, pårørende og medarbejdere har. Der er en god trivsel på plejehjemmet.



score 5

Inddragelse af pårørende – Score 5

Der er etableret et beboer -og pårønderåd, der mødes 4 gange årligt. Været på "stand by" under Covid- 19. Der er stor enighed om, at både beboer, og pårørende føler sig hørt.

Der afholdes opstartssamtale/indflytningssamtale med deltagelse af kontaktperson til glæde for beboere og pårørende. Der anvendes LifeManager, synlig Ipad i alle lejligheder, til fælles kommunikation mellem plejehjemmet/beboer og den pårørende.

De pårørende som tilsynet har talt med, er rigtig godt tilfredse med Plejehjemmet. En pårørende fortæller, at de har købt hele pakken til beboeren, således at når de kom på besøg ville det ikke være praktiske opgaver som de skulle løse, da besøgene ikke skulle bære præg af en sur pligt.

De pårørende giver sammenstemmende udtryk for, at der altid er en god stemning når de kommer og at personalet er i mødekommende og lydhøre i forhold til ønsker og behov.

Den ene pårørende oplevede til at starte med lidt opstartsproblemer i forhold til rengøring, men disse er løst nu og synes det fungerer rigtig godt.



score 5

Plejehjemsoversigten – Score 5

Relevante oplysninger forefindes på Aabenraa Kommunes hjemmeside og Plejehjemsoversigten.dk

Plejhjemmets egen side er let overskuelig og der er beskrevet værdier, og billeder med glade beboer med fælles aktiviteter.

score 5

Tilsynets konklusion – Score

På baggrund af interview med borgere, medarbejdere, leder og pårørende samt observationer og stikprøvekontrol af dokumentation, vurderer tilsynet samlet set, at Bovrup Plejehjem lever op til Aabenraa Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Hjælpen leveres på en måde, der understøtter det enkelte menneskes trivsel og selvbestemmelsesret. De interviewede borgere/pårørende udtrykte tilfredshed med den leverede hjælp og de individuelle hensyn, der bliver taget til den enkelte med enkelte bemærkninger.

Figurens farve og score tal således udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo mørkere farver og høje score, jo bedre kvalitet.

Gennemsnit score for **Bovrup Plejehjem: 4,8**

score 4,8

Hørings- opfølgings- og formidlings proces	
	Beskrivelse
1	Tilsynsenheden udfærdiger skriftlig tilsynsrapport inden for 15 arbejdsdage efter det uanmeldte tilsyn har fundet sted.
2	Tilsynsenheden sender rapporten til lederen af den besøgte enhed til kommentering af eventuelle faktuelle fejl. Lederen sender rapporten retur til tilsynsenheden indenfor 14 dage.

Opfølgning og formidling	
	Beskrivelse
1	Lederen af enheden sørger for at den endelige og godkendte tilsynsrapport offentliggøres på kommunens hjemmeside via sekretær rihp@aabenraa.dk

Godkendt med anbefaling og/eller anmærkning

Bovrup Plejehjem er godkendt med anbefalinger om at fortsætte med at have fokus på dokumentation i de rigtige felter, således det bliver tilgængeligt for alle. Endvidere skal der fortsat arbejdes på overlevering af informationer i vagtlagene. Personalet bør også være opmærksom på, hvor der bliver talt, da der er borgere som overhører dette, hvilket kan være et brud på tavshedspligten.