



Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og Pleje
Aalbæk Plejecenter

Uanmeldt kommunalt tilsyn
December 2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt kommunalt 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 det konkrete plejecenter.

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. Se vurderingsskala.

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

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Aalbæk Plejecenter, Stationsven 9, 9982 Aalbæk
Leder: Heidi Wurtz Kronholm Jensen
Antal boliger: 8 boliger, hvoraf 2 er ledige på tilsynsdagen
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 14. december 2022, kl. 13.45 - 17.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> • Leder • Tre borgere • To medarbejdere Tilsynsførende talte desuden med borgere og medarbejdere undervejs. Tilsynet blev afrundet sammen med leder telefonisk næstkommende dag, hvor leder fik en kort tilbagemelding om tilsynets foreløbige vurderinger og anbefalinger.
Tilsynsførende: Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med koordinator og leder, som oplyser at varetage ledelsen for både Aalbæk Plejecenter og Aalbæk hjemmeplejegruppe. Leder blev ansat oktober 2022.</p> <p>Leder beskriver et unikt mindre plejecenter, hvor størrelsen bevirker et stort borgerkendskab, ligesom samtlige medarbejdere udviser en stor ansvarsfølelse for borgerne og plejecentrets drift.</p> <p>Af udfordringer nævner leder implementering af Cura. Flere af medarbejderne er udfordrede på tekniske færdigheder, ligesom de løbende ændringer i systemet har gjort det svært for flere af medarbejderne at lære det nye system at kende. Koordinator, som er ressourceperson på Cura, underviser og sidemandsoplærer løbende medarbejderne, og koordinator oplyser om fremgang ift. dokumentationspraksis. Medarbejdergruppen arbejder desuden henimod, at dokumentationen fra de fysiske kalendere og mapper integreres og dokumenteres i Cura. Ifølge leder er det en igangværende proces, som leder og koordinator erkender, de endnu ikke er i mål med.</p> <p>Leder har med baggrund i plejecentrets økonomiske situation set sig nødsaget til at reducere antallet af medarbejdere, hvilket har givet anledning til uro i medarbejdergruppen. Leder har stor bevågenhed på medarbejdertrivslen, og leder har ved flere møder løbende involveret medarbejderne ift. at sætte retning for den fremtidige organisering på plejecentret.</p> <p>Medarbejdergruppen beskrives som værende stabil med flere medarbejdere, som har mange års anciennitet. Sygefraværet er lavt, men det påvirkes aktuelt af en langtidssyggemeldt medarbejder.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning på sidste års tilsyn
Tilsynet bemærker, at sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen fortsat gør sig gældende.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere et øget fokus på, at handlingsanvisninger opdateres med beskrivelser af borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere generelle oplysninger i alle tilfælde.
3. Tilsynet anbefaler sygeplejersken at opdatere handlingsanvisninger relateret til SUL-indsatser med fyldestgørende og handlevejledende beskrivelser.
4. Tilsynet anbefaler, at fysisk kalender og udprintede handlingsanvisninger afskaffes, og at der i stedet for kun dokumenteres i Cura.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling.
6. Tilsynet anbefaler ledelse og koordinator at sikre, at medarbejderne dokumenterer borgernes ønsker til den sidste tid.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Frederikshavn Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Aalbæk 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 Aalbæk Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse arbejder målrettet på at skabe trivsel for borgerne. Såvel ledelse som medarbejdere har fokus på borgernes indflydelse og selvbestemmelse og på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

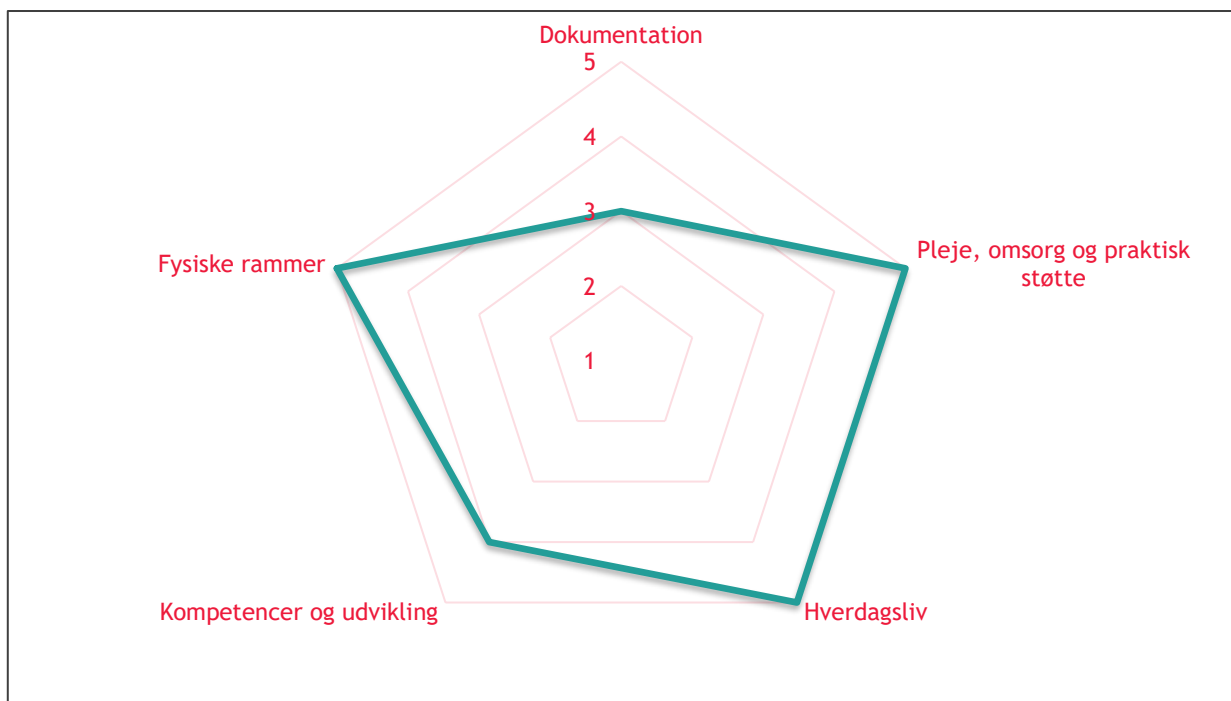
Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevet kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det vedligeholdende og rehabiliterende sigte integreres i dagligdagen, og medarbejderne har løbende fokus på at drøfte borgernes ønsker til den sidste tid.

Tilsynet har givet anledning til seks anbefalinger inden for temaerne dokumentation, kerneydelsen, kompetencer og udvikling samt vedrørende årstemaet. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne udbedres med en målrettet ledelsesmæssig indsats.

2.2 SCORE

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet 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.



2.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen i Cura hos tre borgere sammen med koordinator. Medarbejderne oplyser at arbejde målrettet med dokumentationen samt sikre løbende opfølgning og ajourføring af borgernes journaler, hvor borgernes kontaktperson har det overordnede ansvar. Medarbejderne tilkendegiver, at deres iPads ofte er længe om at koble på Cura, og at vikarer ikke altid har adgang til systemet, da koder ofte ikke virker. Dette er videreformidlet til leder, som er bekendt med udfordringerne, og leder redegør for implementerede arbejdsgange i relation hertil.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende.</p> <p>Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der i alle tre tilfælde fyldestgørende handlingsanvisninger på borgernes behov for hjælp til praktisk støtte, ligesom der i et tilfælde mangler handlingsanvisning på en borgers behov for hjælp under måltider. Generelle oplysninger er delvist udfyldte, men de mangler i to tilfælde borgerens livshistorie samt vaner og ressourcer. Ønsker til den sidste tid er i et tilfælde beskrevet.</p> <p>Funktionsevne og helbredstilstande er, fraset få mangler, opdaterede og ajourførte. Hos alle tre borgere er handlingsanvisninger vedrørende SUL-indsatser i flere tilfælde enten sparsomt udfyldt eller ikke oprettede.</p> <p>Medarbejderne fremviser en fysisk mappe med udskrift af handlingsanvisninger på samtlige borgere, og medarbejderne beskriver, at denne anvendes især ved afløsning på plejecentret, men også i dagligdagen af de faste medarbejdere. Dette er videreformidlet til leder, og det lægges til grund for den samlede vurdering.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et professionelt sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov og borgerne udtrykker stor tilfredshed med måden, den udføres på. En borger fremhæver medarbejderne for at være omsorgsfulde og nærværende, og borgeren tilkendegiver, at det giver tryghed, når medarbejderne prompte kommer, når borgeren kalder efter hjælp.</p> <p>Medarbejderne arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, herunder via kontaktpersonordning og uformelt overlap mellem vagtlag. Medarbejderne mødes om morgenen, og her fordeles opgaver ud fra kontaktpersonsordning, kompetencer og borgernes dagsform. Faste triagemøder afholdes en gang ugentligt med deltagelse af koordinator. Medarbejderne beskriver ligeledes, at deres store borgerkendskab og løbende sparring med hinanden bidrager til en helhedsorienteret kerneydelse.</p> <p>Det tværfaglige samarbejde er højt prioriteret, og medarbejderne oplyser, at ved mangel på en social- og sundhedsassistent på plejecentret tilkaldes en social- og sundhedsassistent fra udegruppen. Samarbejdet med hjemmesygeplejen og lægehuset beskrives velfungerende, og kommunens øvrige samarbejdspartnere, så som demenskoordinatoren, inddrages ved behov.</p> <p>Pleje og omsorg leveres med en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte, hvor medarbejderne med flere eksempler redegør for, hvordan de inddrager borgernes ressourcer i hverdagslivet, både under måltider og ved den daglige ADL.</p>

	<p>Medarbejderne redegør for deres sundhedsfremmende og forebyggende fokus i relation til fx kost og mobilisering.</p> <p>Der observeres en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte borgeres boliger, på fællesarealer og ift. borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at de medinddrages i hverdagslivet på plejecentret, og de vurderer aktivitetsudbuddet som varierende. En borger oplyser at være meget aktiv, og borgeren nyder godt af både gymnastik, kreative aktiviteter, det sociale fællesskab, sang og musik.</p> <p>Medarbejderne redegør for deres fokus på, at borgerne inddrages i hverdagslivet og de nævner, at en borger fx har hjulpet med og været glad for at skrælle kartofler. Borgerne tilbydes faste aktiviteter af en aktivitetsmedarbejder, der er ansvarlig for planlægning og afholdelse af ugentlige aktiviteter, såsom gymnastik, sang og spil. De frivillige, der er tilknyttet plejecentret, arrangerer desuden banko og årstidsbestemte arrangementer, og de er på tilsynsdagen i fuld gang med at forberede årets julefrokost. Klippekortet udmøntes af medarbejderne, og det har ofte været brugt til gåture og en-til-en tid. Ifølge medarbejderne afvikles tilbudet dog fra årsskiftet.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med madens og måltidernes kvalitet. En borger tilkendegiver, at maden er god og hjemmelavet, og at den altid smager dejligt.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de tilbereder al maden fra bunden af, og borgerne inddrages i planlægningen af menuen uge for uge. Medarbejderne redegør for deres rolle under måltidet, hvor de altid sidder med ved bordet og sikrer det sociale element, ligesom de observerer og fagligt understøtter borgernes ernæringsmæssige tilstand.</p> <p>Tilsynet bemærker en god stemning og atmosfære på fællesarealet, hvor et flot pyntet julebord og duften af den forestående juleanretning breder sig.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har de rette kompetencer i forhold til målgruppens behov. Leder oplyser, at medarbejdergruppen består af social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere og en koordinator som er sygeplejerske. Derudover anvendes der aktuelt eksterne vikarer, grundet fravær i personalegruppen, og en vagtplan, der endnu ikke er justeret til den nye personalesituation. Kompetenceudvikling er ifølge leder målrettet Cura, hvorfor øvrige kompetencegivende kurser aktuelt er udsat. Koordinator har løbende undervist medarbejderne i Cura og sidemandsoplært efter behov, men leder tilkendegiver, at det på sigt kan være nødvendigt med yderlige kurser og en undervisningsplan målrettet plejecentrets medarbejdere, så alle bliver fortrolige med dokumentationssystemet.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring med koordinator og hjemmesygeplejen, som ligeledes står for uddelegering og oplæring i opgaver ved stabile borgerforløb. Plejecenterlægen kommer alt efter behov, og lægen underviser løbende i relevante emner, relateret til målgruppen. Medarbejderne kan dog ikke genkalde, hvilke emner de er undervist i. Medarbejderne redegør desuden for anvendelsen af VAR-portalen, som anvendes ved tvivlsspørgsmål.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har gode muligheder for kompetenceudvikling gennem personalemøder, triagemøder med borgergennemgang og indbyrdes kollegial sparring, men tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke kan redegøre for deltagelse i tidligere undervisning eller kurser. Trivlsen beskrives af medarbejderne som normalt rigtig god, men de reflekterer over, at deres arbejdsmiljø er påvirket af den aktuelle situation, hvor antallet af medarbejdere er reduceret.</p>

	Medarbejderudsagn er videreformidlet til leder, som tilkendegiver stor opmærksomhed på og forståelse for medarbejdernes udsagn.
Tema 5: Fysiske rammer Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker tilfredshed med deres boliger. Leder og medarbejdere oplever, at de fysiske rammer imødekommer borgernes differentierede behov, og de fremhæver positivt, at samtlige boliger støder op til plejecentrets fællesareal, hvor opholdsstue og køkken indbyder til socialt samvær. Medarbejderne oplyser, at når vejret indbyder til det, nydes solen på gårdarealet, hvor grillaftener ofte afholdes. Tilsynet observerer et aktivt miljø på fællesarealet, hvor borgere og medarbejdere hygger omkring klargøring til den forstående julefrokost.
Årets tema: Den sidste tid Ingen score	Leder og medarbejdere oplyser, at medarbejderne er opmærksomme på at drøfte ønsker til den sidste tid med borgerne. Medarbejderne påbegynder ofte dialogen ved indflytningssamtalen, som finder sted kort efter indflytning. Medarbejderne oplyser, at ikke alle borgere har lyst til at drøfte emnet, hvilket respekteres af medarbejderne, som i stedet er opmærksomme på at gribe øjeblikket, hvis borgerne tilkendegiver et behov for at drøfte ønsker til den sidste tid. Medarbejderne tilkendegiver dog usikkerhed over, hvor borgernes ønsker skal dokumenteres, hvilket er drøftet med koordinator, som oplyser, at medarbejderne er undervist heri. Medarbejderne er opmærksomme på, i samarbejdet med praktiserende læge, at få dokumenteret borgernes ønsker vedrørende livsforlængende behandling og genoplivning, hvilket tilsynet kan konstatere, er sket i alle tre tilfælde. Tilsynet bemærker ved gennemgang af borgernes journaler, at ønsker for den sidste tid er beskrevet i et tilfælde i dokumentationen.

2.4 VURDERING

I tilsynene i Frederikshavn Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til alle beboere • Alle elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af beboerne • Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen

I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none">• Der er en del mangler i opfyldelsen• Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af beboerne• En del af elementerne i indikatoren er opfyldt• Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none">• Der er mange mangler i opfyldelsen• Indikatoren er opfyldt i forhold til få af beboerne• Få af elementerne i indikatoren er opfyldt• Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none">• Der er omfattende mangler i opfyldelsen• Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af beboerne• 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 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.