



Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Senior og Omsorg
Fjordparken Plejecenter

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 Høberg 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: Fjordparken Plejecenter, Fjordparken 2, 9370 Hals
Leder: Lise Dall Lundbech
Tilbudstype og juridisk grundlag: Kommunalt plejecenter
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til plejebolig
Antal boliger: 49 boliger, heraf 16 demenspladser og 6 aflastningspladser
Dato for tilsynsbesøg: Den 18. oktober 2022, kl. 08.45 - 12.45
Deltagere i interviews: Leder, tre medarbejdere, tre borgere og to pårørende.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand. cur Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder, som nyligt er blevet fastansat, og som i en årrække har været assisterende leder på plejecenteret. En ny assisterende leder tiltræder til november.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne og leder er rykket tættere sammen i forbindelse med de flere ledelseskift i foråret, og leder bemærker, at Fjordparken er et velfungerende plejecenter med et godt ry. I den forbindelse oplyser leder, at hun modtager mange uopfordrede ansøgninger fra både ufaglærte og faglærte, og at plejecentret ikke har vakante stillinger.</p> <p>Leder har et vedvarende fokus på at sikre kvaliteten af kerneopgaven, bl.a. i form af et årshjul, som anvendes som styringsredskab. I år har medarbejderne arbejdet med et "nærværprojekt", som har resulteret i tilblivelsen af flere samtaleredskaber, som i den kommende tid skal implementeres i hvert team. Derudover har de faglige indsatser omhandlet opkvalificering af dokumentationspraksis og øget viden inden for ernæring. Et udviklingsområde i efteråret er desuden indretning af plejecentrets fællesarealer med hensigt på at skabe mere tidssvarende og hjemlige omgivelser, som inviterer til øget fællesskab.</p> <p>Leder oplever ingen nævneværdige udfordringer, dog har årets to bølger af COVID-19 smitte kunnet mærkes. Sygefraværet er derfor højere end vanligt, og der er to langtidssygemeldte medarbejdere, grundet fysiske skavanker. Medarbejdergruppen er stabil, hvor flere medarbejdere har en høj anciennitet. Plejecentret har ikke modtaget klager eller bekymringshenvendelser.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationspraksis og aktiviteter i hverdagen.

2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Aalborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Fjordparken 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 Fjordparken Plejecenter efterlever det politisk fastsatte service-niveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentret er meget velfungerende, og engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, og at kerneydelsen leveres med en god faglig og borgeroplevet kvalitet. Tilsynet har givet anledning til enkelte anbefalinger vedrørende temaerne dokumentation og hverdagsliv, som det vurderes kan udbedres med en relativt mindre indsats.

Plejecentret har et veletableret bruger-pårørenderåd, og såvel ledelse som medarbejdere kan redegøre for et aktivt og velfungerende pårørendesamarbejde med fokus på at skabe tryghed og en tillidsfuld relation.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Plejhjemssygeplejerske var til stede ved medarbejderinterview og ved tilbagemelding.

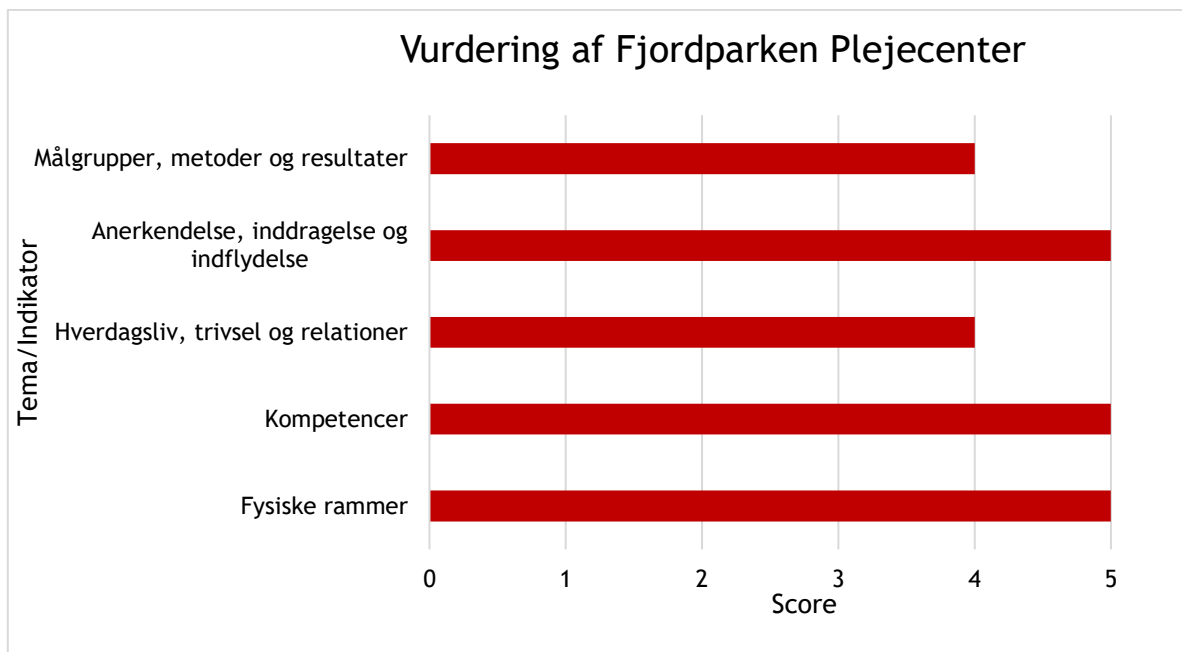
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde udfolder besøgsplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes plejebestand, og at handlingsanvisninger foreligger med konkrete beskrivelser af faglige indsatser.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne, at generelle oplysninger ajourføres, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere drøfter, hvordan rammerne for måltiderne kan optimeres, så medarbejderne kan være nærværende og undgå unødige forstyrrelser.

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 figur, i hvor høj grad plejecentret opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering)

Figures 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: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med den pleje, de modtager, og måden den udføres på. En borger fortæller, at medarbejderne altid kommer ved tryk på nødkaldet, og at medarbejderne er dygtige til at udføre plejeopgaverne.</p> <p>Plejecentret arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet og sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, fx via koordinerende morgenmøder, orientering i dokumentationen og faglig sparring. Yderligere triageres borgerne dagligt af medarbejderne i dagtimerne og to gange ugentligt i aftentimerne. Hjemmesygeplejen deltager en gang ugentligt til et udvidet triageringsmøde. En medarbejder i demsenheden redegør desuden for kreativitet og omstillingsparathed ved plejen, som tilpasses borgernes dagsform. Badesituationer kan fx foregå dag og aften, og ved behov inddrages en musikterapeut.</p> <p>Den helhedsorienterede indsats til borgerne sikrer bl.a. via den ugentlige stuegang med plejecenterlæge og et tæt samarbejde med terapeuter i forhold til at sikre rette hjælpemidler til borgerne og en motiverende genoptræning. Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med en rehabiliterende tilgang i det daglige samarbejde med borgerne i form af mobilisering og opfordring til gåture til den nærliggende Limfjord, så deres fysiske og mentale trivsel understøttes.</p> <p>Plejecentret arbejder med pædagogiske tilgange, som forebygger magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten. Dog bemærker medarbejderne og lederen, at magtanvendelse sjældent forekommer, og plejecentret efterlever regler og instrukser.</p> <p>Dokumentationen er et målrettet fokus, så kvaliteten i den daglige praksis understøttes. Der er løbende opmærksomhed på kollegial opkvalificering i form af sidemandsoplæring og undervisning fra stedets tre superbrugere.</p>

	<p>Medarbejderne beskriver desuden en klar rolle- og ansvarsfordeling ved opdatering af borgernes journal, og der er planlagt tid til månedlig gennemgang ved den enkelte borger.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i besøgsplaner beskrevet handlevejledende med udgangspunkt i borgernes ressourcer. Dog savnes der udfoldelse af hjælpen til bad hos en borger. Generelle oplysninger ses opdaterede, fraset udfoldelse af en livshistorie og et punkt vedrørende mestring. Funktionsevnetilstande og helbredstilstande foreligger ajourførte, og de afspejler borgernes aktuelle helhedstilstand. En handlingsanvisning mangler fyldestgørende beskrivelse af den faglige indsats.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.</p>
<p>Tema 2: Anerkendelse, inddragelse og indflydelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at de bliver hørt, respekteret og anerkendt, og at de har indflydelse på deres hverdag. En borger sætter pris på, at medarbejderne imødekommer borgerens behov for humor i samtalerne.</p> <p>Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan de tilpasser deres kommunikation til borgerne, fx i form af et bevidst kropssprog og fokus på relationsdannelse. Derudover inddrager medarbejderne borgernes livshistorie, ligesom den sproglige jargon og lokale dialekt benyttes, hvis det skaber tryk og genkendelighed i samspillet.</p> <p>Borgernes ønsker til den sidste tid drøftes første gang ved indflytningssamtalen, hvor en pjece ligeledes udleveres. Opfølgning sker løbende eller ved en opfølgningssamtale.</p> <p>Tilsynet observerer en hjertevarm, anerkendende og respektfuld omgangstone og atmosfære mellem borgere og medarbejdere.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv, trivsel og relationer</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med hverdagen, der tager afsæt i egne ønsker og vaner. Borgerne er meget glade for fællesskabet på stedet, og de oplever et varieret og tilpas udbud af aktiviteter.</p> <p>Leder oplyser, at hun sammen med en medarbejder planlægger de større arrangementer, fx busture til Hammer Bakker og musikarrangementer, ligesom en medarbejder er frikøbt til at udmønte klippekortsydelse. Aktuelt har leder en dialog med det nærtliggende aktivitetscenter med henblik på at afdække mulighederne for, at plejecentrets borgere kan deltage i enkelte aktiviteter.</p> <p>Medarbejderne på de fire afdelinger tilbyder borgerne aktiviteter, som er tilpasset borgernes behov og dagsform, fx sang og musik, gåture, højtlesning eller en-til-en kontakt. Derudover er der besøg af skoleelever, børnehavebørn og besøgshund, som er populære aktiviteter blandt borgerne. Gudstjeneste afholdes tillige med faste intervaller. I den skærmede demensenhed er aktiviteterne ofte rettet mod årstiderne og hverdagsaktiviteter, fx har borgere nyligt skrællet efterårets æbler, som efterfølgende blev tilberedt. Ifølge medarbejderne er antallet af frivillige dalende efter pandemien.</p> <p>Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og de beskriver måltiderne som hyggelige.</p> <p>Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne i form af at skabe en god og rolig stemning og hjælpe borgere med behov herfor. Medarbejderne oplyser, at de har arbejdet med rollen som måltidsvært, har pædagogiske måltider, ligesom der altid sidder en medarbejder med til bords.</p>

	<p>Yderligere er medarbejderne opmærksomme på eventuelle udfordringer vedrørende borgernes ernæringsmæssige problemstillinger under måltiderne, såsom afvigelser i væske- og kostindtag eller synkebesvær.</p> <p>Tilsynet observerer en stor del af frokosten i demensenheden, hvor medarbejderne med fordel kan arbejde med øget nærvær og fokus på at reducere unødigt støj. Observationerne er delt med en medarbejder og leder, og det vægtes i den samlede vurdering.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder og medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgruppen.</p> <p>Leder har et stort fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling, bl.a. via de faglige mødefora, herunder afvikling af temaeftereftermiddage, hvor medarbejderne aktivt byder ind med relevante emner. I hverdagen prioriterer leder medarbejdertrivsel med sit nærvær og synlighed, og leder har fokus på medarbejderinddragelse, ligesom hun bevidst arbejder på at være en god rollemodel i fællesskabet. Nye medarbejdere introduceres ved et fastlagt program, følges med fastansatte og har et opsummeringsmøde med leder.</p> <p>Medarbejderne føler sig godt klædt på til opgaverne, og de redegør med flere eksempler på, hvordan de benytter sig af hinandens styrker og erfaringer i praksis. Ved opgaveoverdragelse af SUL-ydelser sker der oplæring, og medarbejderne oplever, at de løbende får udnyttet og udvidet deres faglige kompetencer. "Arbejdsgange" og VAR-portalens beskrives også som værktøjer, der hyppigt anvendes og understøtter en opdateret faglig viden. Ifølge medarbejderne er arbejdsmiljøet på stedet godt, og medarbejdertrivsel triageres hver måned af ledelsen samt arbejdsmiljø- og tillidsrepræsentanten.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne finder de fysiske rammer velindrettede og hyggelige, og flere borgere bemærker positivt udsigten, nærmiljøet og den korte gåafstand til Limfjorden.</p> <p>Leder er meget opmærksom på, at de fysiske rammer understøtter og inviterer til dialog og fællesskaber, hvorfor det aktuelt er et udviklingsområde, og flere nye møbler er bestilt. Derudover har en pårørende udsmykket flere af de lange gange med vægmalerier, hvor enkelte borgere desuden har deltaget og svinget malerpenslen.</p> <p>Medarbejderne redegør også for, hvordan de arbejder for at skabe god stemning, miljø og atmosfære via en hjemlig indretning, som samtidig er hensigtsmæssig i forhold til borgernes behov. Ifølge medarbejderne benyttes stedets sansehaver flittigt af borgerne, ligesom orangeriet i sensommermånederne er et attraktivt tilholdssted.</p>
<p>Årets fokusområde: Pårørendesamarbejdet</p> <p>Ingen score</p>	<p>Plejecentrets ledelse og medarbejdere oplyser samstemmigt om deres kontinuerlige fokus på at etablere og vedligeholde samarbejdet med nye såvel som eksisterende pårørende. Pårørendesamarbejdet beskrives som meget velfungerende. Leder prioriterer sin deltagelse ved arrangementer, hvor de pårørende er inviteret, både på hverdage og i weekender.</p> <p>Allerede før indflytning tilbyder ledelsen rundvisning på plejecentret med henblik på at skabe en god relation. Indflytningssamtalen varetager kontaktperson og ledelsesrepræsentant, hvor fokus er forventningsafstemning med borger og de pårørende og en nysgerrighed på borgers ønsker og vaner.</p>

Opfølgende samtaler afvikles ved behov. Medarbejderne reflekterer og supplerer, at et højt informationsniveau og medinddragelse af de pårørende - og altid med borgers samtykke - understøtter et tillidsfuldt pårørendesamarbejde.

Plejecentret har et bruger-pårørenderåd, som ifølge leder er særdeles velfungerende med aktive og engagerede medlemmer, herunder to borgerrepræsentanter. Møderne afvikles med fast interval.

Tilsynet har haft telefonisk interview med to pårørende.

En pårørende er forholdsvis ny, idet dennes familiemedlem lige er flyttet ind på plejecentret. Samarbejdet med ledelse og medarbejdere i forbindelse med indflytningen beskriver pårørende som meget positivt, og hele familien er mødt med omsorg, lydhørhed og forståelse. Indflytningssamtalen er afviklet, og samlet set beskriver pårørende stor glæde og en indflytning, som både har været tryk og værdig for borgeren og familien.

En anden pårørende beskriver et forbedret pårørendesamarbejde de seneste år, hvor ledelse og medarbejdere har haft et øget fokus på at inddrage de pårørende. Den pårørende er desuden medlem af bruger-pårørenderådet, og har kun rosende ord at sige om stedet og måden, hvorpå borgere og pårørende behandles.

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.