



Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Ældre- og handicapforvaltningen
Liselund Fripoleboliger

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Januar 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 PLEJEHJEMMET

Generelle oplysninger om tilsynet og friplejehjemmet
Navn og Adresse: Liselund Friplejeboliger, Hüttel Sørensens vej 61, 9310 Vodskov
Forstander: Heidi Hovgård Madsen
Tilbudstype og juridisk grundlag: Friplejehjem, som er en del af Mariehjemmene
Antal pladser: 49 boliger
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til plejebolig
Dato for tilsynsbesøg: Den 17. januar 2022, kl. 11.30 - 15.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder, tre medarbejdere, tre borgere og en pårørende
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske og MHM

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes sammen med forstander, som netop er tiltrådt sin stilling 1. januar i år. Hun oplyser, at plejehjemmet op til hendes tiltrædelse har været uden forstander i tre måneder, og at stedet har haft stor medarbejderudskiftning det seneste år. Forstanders første uger på plejehjemmet er gået med at blive introduceret til huset, møde medarbejdere og borgere og sammen med souschefen danne sig et overblik over medarbejdersituationen, budgetter, vagtplanlægning og nærmeste udviklingszoner. I indværende uge afholdes det første møde med bestyrelsen.</p> <p>Det samlede sygefravær ligger højt og er aktuelt påvirket både af fem langtidssygemeldinger - heraf flere arbejdsrelaterede - og af COVID-19 relateret korttidsfravær. Stedet har desuden flere ubesatte assistentstillinger, som dækkes ind med afløsere og vikarer. Forstander forudser derfor, at rekruttering af kompetente, faglærte medarbejdere bliver et kontinuerligt indsatsområde i hele 2022.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Der er ingen opfølgninger i relation til sidste tilsyn foretaget i 2020.

2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

Friphejehjemmet er i en forandringsproces efter en tid med uro, lederskift og stor medarbejderudskiftning. Friphejehjemmet har et højt sygefravær og mange vakante stillinger, men ledelse og medarbejdere arbejder sammen på at skabe trivsel og tryk for borgerne.

Det er tilsynets vurdering, at kerneydelsen leveres med en tilfredsstillende borgeroplevet kvalitet. Samtidig vurderer tilsynet, at det fortsat vil kræve en kontinuerlig ledelsesmæssig indsats at rekruttere tilstrækkelige faglige kompetencer og sikre gode rammer for samarbejde og faglig udvikling.

Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere har fokus på at imødekomme borgernes selvbestemmelsesret og ønsker i forhold til eget hverdagsliv.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

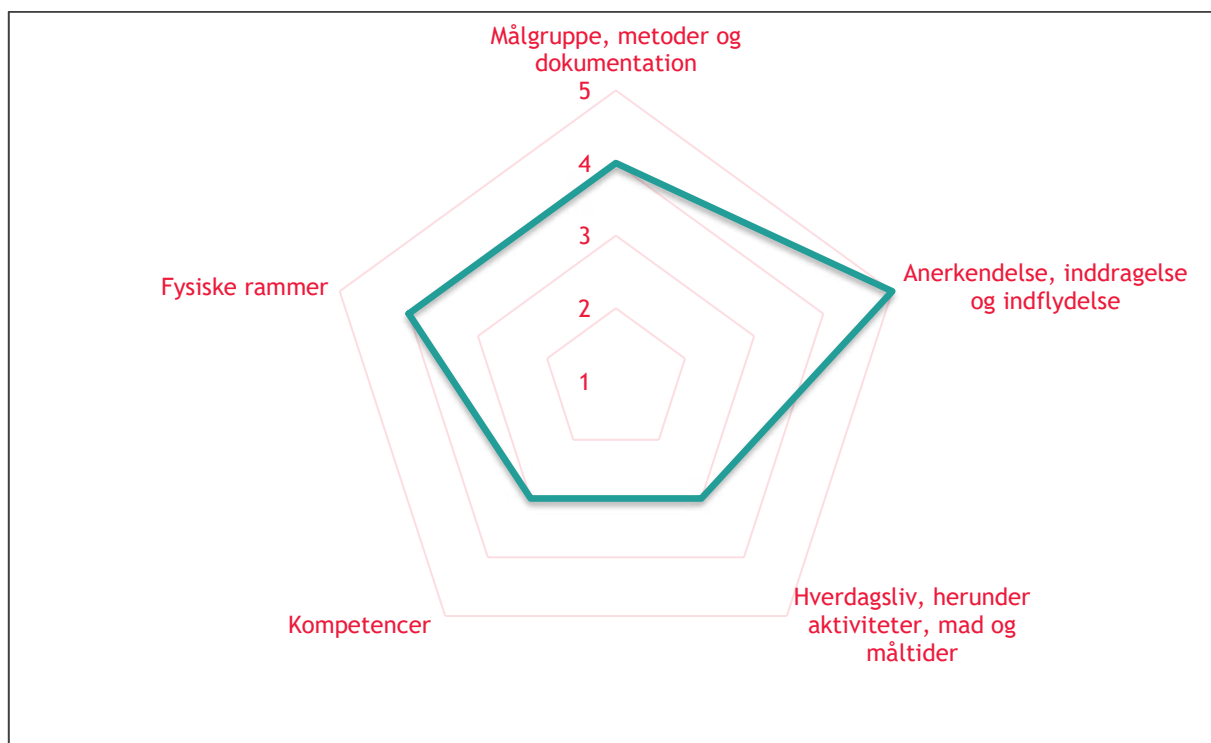
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner konsekvent udfyldes med beskrivelse af borgernes behov for pleje og støtte over hele døgnet.
2. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på konkret borgers oplevelse af lang ventetid på kald.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne et skærpet fokus på at imødekomme borgernes individuelle ønsker og behov for meningsfuld aktivitet. Herunder opmærksomhed på en konkret borgers ønske om hjælp til at komme ud og få frisk luft.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at skabe overblik over medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling og systematiske teammøder med borgergennemgang.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen at drøfte medarbejdernes behov for en opdatering af friplejehjemmets introduktionsprogram til såvel faste medarbejdere som vikarer.

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 dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever overvejende stor tilfredshed med den pleje og støtte, de ydes, og måden den udføres på. En borger oplyser dog om enkelte tilfælde af lang ventetid ved kald.</p> <p>Friplejehjemmet arbejder teambaseret og med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet, fx daglig triagering og ugentlige teammøder med de to sygeplejersker, som er tæt på, og kontaktes ved ændringer i borgernes tilstand. Sammenhæng i ydelserne skabes bl.a. med fælles koordinerende morgenmøde, overlap mellem vagtlag og en klar opgavefordeling, der giver overblik, og som tager udgangspunkt i relationer og kompetencer. I kontaktteamet udnævnes desuden en kontaktperson for borgerne på dagen, og der er stor opmærksomhed på, at de mest komplekse borgerforløb varetages af faste faglærte medarbejdere.</p> <p>En helhedsorienteret indsats i plejen sikres bl.a. via internt og eksternt samarbejde med tværfaglige ressourcepersoner - og især ved daglig sparring med de to basissygeplejersker.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med rehabilitering i det daglige samarbejde med borgerne, så deres fysiske og mentale trivsel understøttes.</p>

	<p>Der arbejdes med pædagogiske tilgange, som forebygger magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten, og medarbejderne oplyser, at de ikke har oplevet magtanvendelse anvendt. De redegør samtidig fyldestgørende for regler og instrukser på området.</p> <p>Dokumentationen fremstår samlet set opdateret og fyldestgørende med handlevejledende beskrivelser af pleje og støtte og med udgangspunkt i borgernes ressourcer, fraset i et tilfælde, hvor der ses en mangelfuld døgnrytmeplan.</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 friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at medarbejderne er meget anerkendende i deres tilgang, og at de udviser den fornødne respekt for deres til- og fravalg. De oplever at have tilstrækkelig indflydelse og medbestemmelse i forhold til deres hverdag, og omgangstonen betegnes som god og præget af godt humør. En pårørende, som jævnligt har sin gang i huset, oplever ligeledes stor venlighed og inddragelse fra medarbejdernes side.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgerne sikres indflydelse i hverdagen, og at de lægger vægt på en omgangstone præget af imødekommenhed og respekt for borgernes personlige livsstil og sproglige jargon.</p> <p>Forstander oplyser, at stedets beboer-/pårørenderåd har været sat på pause under COVID-19, men det ønskes reetableret, når dette igen bliver muligt.</p> <p>Tilsynet observerer en anerkendende og respektfuld omgangstone og atmosfære og et harmonisk samspil mellem borgere og medarbejdere under tilsynet.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv, herunder aktiviteter, mad og måltider</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for tilfredshed med en hverdag, der tager afsæt i deres egne ønsker og funktionsniveau. Borgerne er i varierende grad tilfredse med udbuddet af aktiviteter. En borger, som før var vant til at være meget ude i naturen, har ikke været udendørs i lang tid, og borgeren savner at få tilbudt en ledsaget gåtur udenfor, og en anden borger oplyser, at denne savner liv og underholdning i en meget stille hverdag.</p> <p>Forstander og medarbejdere redegør for, at tilrettelæggelse og ansvar for aktiviteter, herunder klippekortsordningen, ligger hos alle medarbejderne, men de oplyser samtidig om, at den pressede personalesituation påvirker mulighederne for at tilgodese borgernes aktivitetsbehov, som ønsket. Plejehjemmets frivillige kommer fast i huset og tilbyder forskellige aktiviteter, såsom gymnastik og træning, ligesom gudstjeneste og musikarrangementer afvikles med faste mellemrum. Der lægges vægt på at imødekomme borgernes individuelle behov og aktivitetsønsker i hverdagen, som fx sang, højtlesning, cykel- og gåture, spil og hygge.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet og måltiderne.</p> <p>Friplejehjemmet har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne for og med borgerne, fx ved at anrette maden indbydende, tilbyde fadserving til dem, der selv kan forsyne sig, og lave bordplan, så der skabes en hyggelig stemning og borgernes behov tilgodeses. Køkkendamer i hver bo-enhed er med til at skabe liv om formiddagen, og de hyggesnakker med de borgere, der kommer ud til morgenmad. Medarbejderne redegør for deres roller og ansvar under måltidet, og de har i kraft af pædagogiske måltider gode muligheder for at foretage faglige observationer i relation til borgernes ernæringsmæssige indsatser.</p> <p>Tilsynet observerer i flere afdelinger veldækkede borde og hyggelige og rolige måltider.</p>

<p>Tema 4: Kompetencer</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ifølge forstander har friplejehjemmet en fast kerne af medarbejdere med lang erfaring og relevante kompetencer i relation til målgruppen. Både forstander og medarbejdere tilkendegiver dog, at medarbejderudskiftning, sygefravær og udfordringer i forbindelse med den aktuelle mangel på social- og sundhedsassistenter samt skiftende afløsere udgør et kompetencetab, som påvirker kvaliteten i kerneydelsen. Samtidig har restriktionerne betydet, at både kompetenceudvikling og tværfaglige møder i en tid har været ophævet. Ledelsen har ansat særskilt køkken- og rengøringshjælp, bl.a. via medarbejdere i flexjob, for at de sundhedsfaglige medarbejdere kan koncentrere sig om de plejefaglige opgaver.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for daglig sparring med stedets to sygeplejersker, men de ser frem til at genoptage de regelmæssige teammøder med struktureret sparring og borgergennemgang, som både pga. COVID-19 og generel travlhed har været sat på pause. En medarbejder påpeger, at samarbejdet omkring borgere med senhjerneskade i nogle tilfælde har været udfordrende. I den forbindelse blev ressourcpersoner fra Aalborg sygehus inviteret ud at undervise medarbejderne, hvilket alle fik stort fagligt udbytte af.</p> <p>Det lægges til grund for vurderingen, at manglen på social- og sundhedsassistenter med et deraf følgende højt forbrug af afløsere og vikarer ind imellem udfordrer kvaliteten og kontinuiteten i de daglige indsatser.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker generelt tilfredshed med deres boliger. En borger beskriver, at gangenes længde i de fire bo-enheder udgør en daglig udfordring, når borger skal spise i fælleskøkkenet, eller skal med til aktiviteter, hvorimod andre netop er glade for gangenes egnethed til motion og indendørs gangtræning.</p> <p>De fysiske rammer er nogle steder ændret og renoveret. Indretningen på fællesområderne understøtter generelt borgernes trivsel med hjemlighed og genkendelighed. Plejehjemmet er opdelt i flere afdelinger med rummelige opholdsstuer, som er et fælles samlingspunkt i hverdagen.</p> <p>Udendørsarealer anvendes flittigt, når vejret tillader det, og især terrasserne og svalegangene uden for borgernes boliger benyttes meget, og tages ofte i anvendelse til fællesspisning om sommeren. Udendørsarealer er indrettet med små grupperinger, og de grønne områder er et yndet udflugtsmål, fx med cykelpiloter, der står for ture på husets to Rickshaw-cykler.</p> <p>Tilsynet observerer overalt en tilfredsstillende hygiejnisk standard.</p>
<p>Årets fokusområde: Ingen score</p> <p>Borgernes selvbestemmelsesret</p>	<p>Borgerne oplever stor lydhørhed fra medarbejdere, når det gælder retten til selvbestemmelse over eget hverdagsliv og deltagelse i aktiviteter.</p> <p>Forstander oplyser om sit fokus på, at borgernes selvbestemmelsesret kendes af medarbejderne, og de tager derfor emnet op både ved ansættelsessamtaler og i introduktion af nye medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgernes ret til selvbestemmelse imødekommes og understøttes i hverdagen. Når dilemmaer opstår, fx mellem borgers og de pårørendes indbyrdes ønsker, inddrages sygeplejersken eller ledelsen. Medarbejderne reflekterer i den forbindelse over, at de kunne tænke sig, at der blev udarbejdet en mere systematisk introduktion af nye medarbejdere, hvor emner som selvbestemmelse og borgers retssikkerhed blev drøftet og tydeliggjort. Dette er videreformidlet til forstander.</p> <p>En pårørende beskriver oplevelsen af, at medarbejderne er meget opmærksomme på borgernes individuelle ønsker, og de er ofte i dialog med borgerne om deres oplevelser af hverdagen eller eventuelle ønsker til ændringer.</p>

3. VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Aalborg 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 eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere - Alle elementer i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har ingen anbefalinger - Der kan komme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og evt. noteres under bemærkninger i rapporten
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 borgerne - Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger
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 borgerne - En del af elementerne i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger
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 borgerne - 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 borgerne - Borgernes sikkerhed og autonomi er truet i en grad, der kræver øjeblikkelig handling - Tilsynet har flere anbefalinger

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.