



Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og pleje
Aalbæk Plejecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Oktober 2021

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 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, Stationsvej 9, 9982 Aalbæk |
| Leder: Christina S. Stensgaard |
| Antal boliger: 8, hvoraf 2 boliger aktuelt er ledige |
| Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 26. oktober 2021, kl. 08.30 - 12.15 |
| Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• To medarbejdere• Fire borgere |
| Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur. |

1.1 AKTUELLE VILKÅR

| Aktuelle vilkår |
|---|
| <p>Leder, der er tiltrådt plejecentret i oktober 2020, og som ligeledes varetager ledelsen af hjemmeplejens udegruppe i byen, oplyser om et unikt mindre plejecenter, som har haft stor borgerudskiftning det seneste år. Leder har derfor haft fokus på medarbejdernes omstillingsparathed og på kerneydelsen. Leder har endvidere arbejdet ihærdigt på at skabe et større kendskab til og samarbejde mellem medarbejderne i hjemmeplejens udegruppe og medarbejderne på plejecentret. Dette med henblik på at kunne afløse hinanden ved sygdom eller ferie samt understøtte på tværs med faglige kompetencer. En proces, som ifølge leder, allerede nu viser sig gennem større fleksibilitet og hjælp på tværs i hverdagens praksis.</p> <p>Dokumentationspraksis er yderligere et ledelsesmæssigt vedvarende fokus, og der ventes spændt på den kommende overgang til FSIII til marts 2022, mens metoden drøftes i fællesskab, og der undervises i tilsendte læringspakker. Leder oplyser, at hun qua sin uddannelse som sygeplejerske sparrer og til dels udfører sygeplejefaglige opgaver ved behov, men at der pr. 1. januar er tilkøbt fem sygeplejersketimer om ugen til faglig understøttelse i hverdagen.</p> <p>Leder beskriver en aktuell udfordring i relation til implementeringen af "Vagtplan 2,0", idet flere medarbejdere udfordres på de tekniske færdigheder og på det overenskomstmæssige område, hvorfor leder understøtter med løbende sparring.</p> <p>Medarbejdergruppen betegnes som stabil, og sygefraværet er lavt.</p> |

1.2 OPFØLGNING

| Opfølgning på sidste års tilsyn |
|--|
| Leder oplyser, at der er arbejdet med tilsynets anbefalinger fra 2020 i det omfang, som det har været muligt efter leders tiltrædelse. |

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at handleplaner er opdaterede for hele døgnet og foreligger med fyldestgørende beskrivelser af borgernes indsats samt medarbejdernes understøttende indsatser.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne løbende vurderer fokusområderne, svarende til aktuelle indsatser.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Frederikshavn Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt 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.

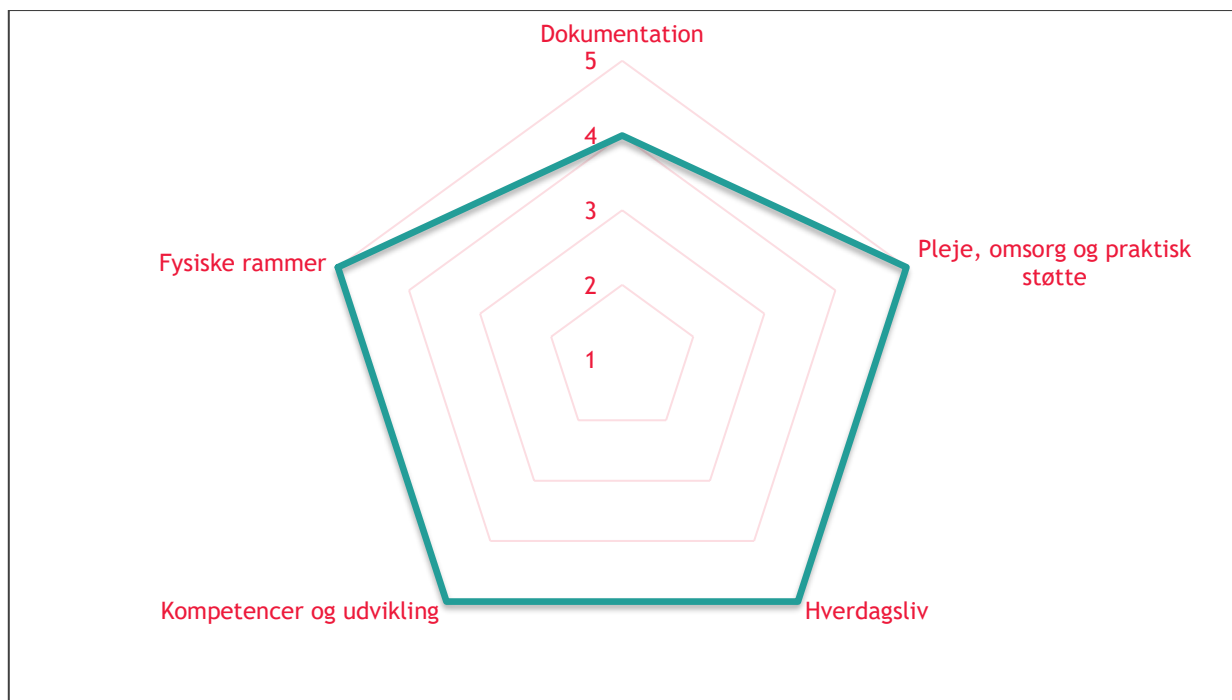
Det er tilsynets samlede vurdering, at Aalbæk Plejecenter er et velfungerende mindre plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og leder medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges i tæt samarbejde med borgerne og på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Frederikshavn Kommunes serviceniveau og de kvalitetsstandarder, der knytter sig til området. Kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet, og medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte integreres i dagligdagen og i samarbejdet med borgerne. Leder og medarbejdere kan ligeledes fagligt redegøre for et vedvarende fokus på en værdig og professionel kommunikation og adfærd i samspillet med borgerne.

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: 4</p> | <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Der sikres via en klar rolle- og ansvarsfordeling en løbende opfølgning og revidering af dokumentationen. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en medarbejder.</p> <p>Dokumentationen fremstår overordnet opdateret og fyldestgørende. Handleplanerne indeholder beskrivelser af borgernes behov for pleje og omsorg, dog savnes der i to handleplaner opdatering af hjælpen i dagtimerne, ligesom to handleplaner mangler fyldestgørende beskrivelser af medarbejdernes indsats ved hjælp til bad. Helhedsbeskrivelser, helbredsoplysninger og fokusområder er beskrevet og opdaterede, hvor enkelte fokusområder med fordel løbende kan vurderes med henblik på, om de kan afsluttes.</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. Borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med de ydelser, de modtager, og de er trygge ved hjælpen.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via morgenmøder, orientering i dokumentationen og kontaktpersonsordning. Derudover afvikles der triage to gange ugentligt, hvor af den ene triage er med deltagelse af sygeplejerske og leder. Medarbejderne beskriver ligeledes, at den indbydes løbende sparring og et stort borgerkendskab sikrer borgerne en kvalificeret leveret kerneydelse. Derudover beskrives stor fleksibilitet og hjælp fra sygeplejersken, plejecenterlægen og de udekørende kollegaer i udegruppen.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard. Medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte sikres, fx via ADL og mobilisering. Endvidere har medarbejderne et relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse med øje for borgernes individuelle livsstil, bl.a. i forbindelse med kost og søvn.</p> <p>Der observeres en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgernes 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 udtrykker, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de medinddrages i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter og døgnrytme. En borger, som er tidligere gartner, fortæller engageret, at borger aftenen forinden har plantet flere af plejecentrets potteplanter om. En anden borger, der betegner sig selv som en enspænder, får hverdagen til at gå med at læse, se TV, løse kryds og tværs, og borgeren er meget glad for, at alle på plejecentret accepterer borgerens valg af hverdagsliv, skønt der er flere tilbud om fællesaktiviteter.</p> <p>Medarbejderne redegør for deres fokus på, at borgernes inddrages i hverdagslivet og i forhold til aktiviteter. Der tilbydes faste aktiviteter, bl.a. gymnastik af Team</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>Optur en gang ugentlig. De aktive frivillige arrangerer desuden banko og musikarrangementer.</p> <p>Derudover skabes der ifølge medarbejderne spontane aktiviteter efter borgernes ønsker, hvor ludo aktuelt er populært, ligesom gåture til havnen eller købmanden ofte praktiseres. Klippekortets anvendelse og udmøntning beskrives endvidere særdeles kompetent af medarbejderne.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med maden, og de betegner måltiderne som hyggelige.</p> <p>Maden tilberedes fra bunden af medarbejderne, og borgerne inddrages i weekenden i forbindelse med planlægning af næste uges menu. Ligeledes inddrages borgerne i tilberedning af maden, alt efter formåen og interesse, bl.a. med at skrælle kartofler.</p> <p>Medarbejderne redegør for deres faglige refleksioner relateret til principperne for det gode måltid. Der er fx fokus på at skabe hjemlige og hyggelige stunder, hvor medarbejderne sidder med ved bordet. Derudover understøtter medarbejderne borgerne ved behov samt observerer ernæringsmæssige problemstillinger og borgernes appetit.</p> <p>Tilsynet bemærker et aktivt miljø på fællesarealet og en god og hjertevarm stemning og atmosfære, både borgerne i mellem og i samspillet med medarbejderne.</p> |
| <p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p> | <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring. Der arbejdes tillige med medarbejdernes kompetenceudvikling gennem kompetenceudviklingsprofiler og MUS. Leder er opmærksom på, at stedets mindre størrelse kan være sårbart, hvorfor samarbejdet med udegruppens medarbejdere vægtes højt.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har mulighed for løbende kompetenceudvikling gennem personalemøder, triage, borgergennemgang og den indbydes kollegiale sparring. De er ligeledes selv opsøgende i kommunens samarbejdsportal. Samtidig ser de frem til plejecenterlægens kommende undervisningsseancer, hvor medarbejderne bidrager med relevante emner, samt de kommende udbud af kurser, som har været begrænsede grundet nedlukningen. Medarbejderne udtrykker stor tilfredshed med, at ledelsesposten igen er stabil, og de er meget trygge ved deres nye leder. Ligeledes er der ifølge medarbejderne et godt arbejdsmiljø på plejecentret med plads til grin og humor og med stor velvillighed til at hjælpe hinanden.</p> |
| <p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p> | <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder og medarbejdere oplever, at de fysiske rammer er gode og imødekommer borgernes differentierede behov, bl.a. med køkken og spise- og opholdsstue som husets kerne. De sidste måneder har medarbejderne med inddragelse af borgerne renoveret og ommøbleret fællesarealet, bl.a. er der blevet malet, og der er etableret en ny hygge-krog i den ene ende af lokalet. Indretningen fremstår hensigtsmæssigt og hjemligt.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Årets tema: Kommunikation og adfærd Ingen score</p> | <p>Samtlige borgere er meget tilfredse med medarbejdernes tilgang, og de oplever, at medarbejderne behandler borgerne med respekt, ligesom der er plads til lidt sjov i hverdagen.</p> <p>Leder og medarbejdere oplever, at der konsekvent udvises en professionel adfærd over for borgere og de pårørende, skønt plejecentret er lille og lokalt, og der ofte er et indgående kendskab til hinanden på kryds og tværs. Der er stor opmærksomhed på en god omgangstone og at møde borgerne individuelt. Medarbejderne tilkendegiver, at sidste års tv-udsendelser og medieomtale af ældreområdet blev drøftet i medarbejdergruppen med enighed om, at denne kultur ikke findes på plejecentret, og det skal forebygges gennem tillid og åbenhed til og blandt medarbejderne.</p> <p>Leder redegør for, at der ikke foreligger bekymringshenvendelser fra medarbejdere eller pårørende. Ligeledes redegøres der for, hvordan leder i hverdagen vægter og sætter retning for en faglig, omsorgsfuld og værdig tilgang til borgerne gennem dialog og refleksion med medarbejderne.</p> |
|--|---|

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 borgere • 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 borgerne • 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 borgerne • 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 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• 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 kontakten 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.