



Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og Pleje
Aalbæk Plejecenter

Uanmeldt kommunalt tilsyn
Oktober 2023



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: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Helle Charlotte Nielsen

Manager

Mobil: 41 89 00 92

Mail: Henie@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede og
skal derfor vurderes ud
fra dette.*

1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Aalbæk Plejecenter, Stationsvejen 9, 9982 Aalbæk

Leder: Heidi Würtz Kronholm Jensen

Antal boliger: Otte boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 29. oktober 2023, kl. 09.15 - 13.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre borgere
- To medarbejdere

Tilsynsførende talte desuden med borgere og medarbejdere undervejs, og tilsynet blev afrundet sammen med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynets foreløbige vurderinger og anbefalinger.

Tilsynsførende:

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet, som afvikles på en søndag, indledes sammen med de to social- og sundhedsassistenter, der er på arbejde. En medarbejder kontakter leder, som hurtigt tilstøder tilsynet. Leder oplyser om et meget velfungerende mindre plejecenter, og leder oplever meget tilfredse borgere og pårørende og fagligt dygtige medarbejdere, som med stort engagement understøtter borgernes trivsel i dagligdagen. Leder oplyser, at plejecentrets sygeplejerske i den forløbne uge er gået på barsel. I forbindelse med barselsvikariat bliver sygeplejen løst ved, at centersygeplejersken på Strandgården dækker Ålbæk LeveBo. I løsningen er der valgt, at 1 social- og sundhedsassistent varetager mødeleder+ rollen på centret.

Leder oplyser om stor opmærksomhed på kvalitet og tryghed i samarbejdet med borgere og pårørende, herunder den gode indflytning.

Samarbejdet med udegruppen, som er under samme ledelse, har været prioriteret højt gennem de seneste år, og leder oplever stor gensidig fleksibilitet og hjælpsomhed i begge medarbejdergrupper ift. at assistere hinanden, fx ved medarbejders fravær pga. ferieafvikling og sygdom. Plejecentret benytter sig pt. ikke af ufaglærte afløsere, idet centrets lille størrelse, ifølge leder, fordrer, at alle tilstedeværende medarbejdere er uddannede. Plejecentrets medarbejdere har ikke helt kunnet dække fraværet i sommerferieperioden, hvorfor der har været gjort brug af eksterne vikarer. Aktuelt er forbruget af vikarer, ifølge leder, lavt, og leder forventer, at det reduceres yderligere, idet nyansatte medarbejdere er ansat med delt tjeneste imellem plejecenter og udegruppe, hvilket leder forventer vil gøre planlægningen mindre sårbar. Sygefraværet betegnes af leder som meget lavt. Der er ikke langtidssyge medarbejdere, og alle stillinger er besatte.

Leder har ikke modtaget klager i det seneste år.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger. Sygeplejersken har haft samtaler vedrørende livets afslutning med alle de borgere, der har ønsket det, og leder oplyser desuden, at der bl.a. ved triagemøder har været stor opmærksomhed på opdateringen af dokumentationen.

1.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til plejecentrets fremadrettede udvikling:

1.3.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

1.3.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler leder, i samarbejde med Team Hverdagsrehabilitering, at sikre, at der udarbejdes fyldestgørende handlingsanvisninger for medarbejdernes opgaver vedrørende træning hos en konkret borger.
2. Tilsynet anbefaler, at sygeplejersken i samarbejde med Visitationen løbende opdaterer funktions- evnetilstande, så de afspejler borgernes aktuelle funktionsniveau.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent dokumenterer opfølgninger på ændringer hos borgerne, og at de iværksætter faglige indsatser i relation hertil.
4. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at samtlige medarbejdere, herunder eksterne vikarer, orienterer sig i dokumentationen med henblik på at opnå kendskab til opgaverne hos borgerne.

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. Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Aalbæk Plejecenter er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som arbejder målrettet for 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 og med en høj grad af borgerinddragelse.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en god borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det vedligeholdende og rehabiliterende sigte integreres i dagligdagen og i samarbejdet med borgerne.

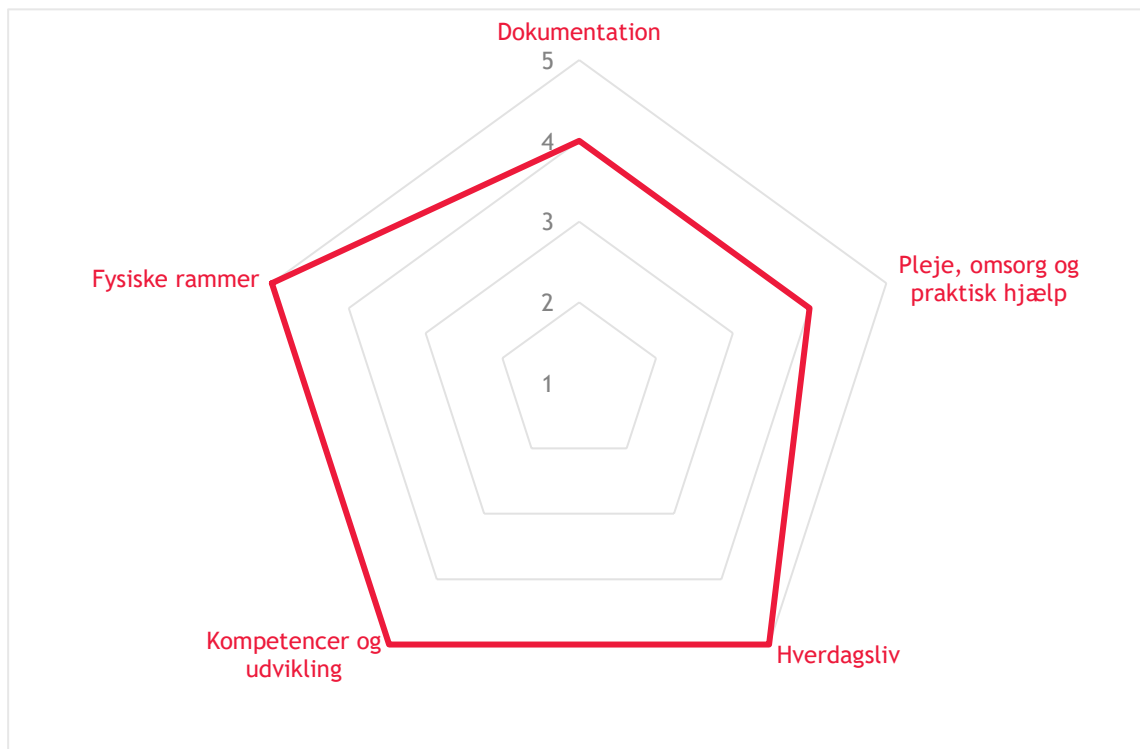
I relation til årets tema vurderer tilsynet, at plejecentret er kendetegnet ved, at leder og medarbejdere arbejder med pædagogiske tilgange, der forebygger anvendelse af magt over for borgerne, ligesom de har den nødvendige viden til at handle korrekt, hvis magtanvendelse bliver aktuelt.

Tilsynet har i alt givet anledning til fire anbefalinger, som tilsynet vurderer, vil kunne udbedres ved 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

2.3.1 Dokumentation

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i den daglige praksis. Medarbejderne redegør desuden for en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor sygeplejersken eller Visitationen er ansvarlige for oprettelse og opdatering af funktionsevnetilstande, og sygeplejerske og social- og sundhedsassistenter opdaterer den sundhedsfaglige dokumentation. Alle medarbejderne har ansvar for opdatering af handlingsanvisninger vedrørende personlig pleje og generelle oplysninger, ligesom de dokumenterer ændringer og opfølgning i observationsnotater.

Sygeplejersken, som er mødeleder i Cura, har indtil sin barsel tilbudt løbende undervisning i omsorgssystemet, og funktionen er i sygeplejerskens fravær overtaget af en social- og sundhedsassistent, ligesom en konsulent fra Team Udvikling deltager i triagemøder, og i den forbindelse understøtter medarbejderne i dokumentationen.

Tilsynet har gennemgået dokumentationen i Cura for tre borgere sammen med en social- og sundhedsassistent.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er i handlingsanvisninger beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Generelle oplysninger er udarbejdede, jf. kommunens retningslinjer, hvor livshistorie samt borgernes ønsker til den sidste tid også fremgår. Det bemærkes dog, at daglige træningsøvelser, som skal udføres hos en borger af en medarbejder fra Team Hverdagsrehabilitering, er beskrevet under punktet mestring og ikke som en handlingsanvisning, hvorfor de let overses. Funktionsevnetilstande ses hos en borger vurderede og ajourførte, mens tilstande vedrørende hjælp til påklædning og fødeindtagelse hos en anden borger savner oprettelse. Hos den tredje borger er flere funktionsevnetilstande ikke opdaterede efter en bedring af borgerens funktionsniveau. Handlingsanvisninger for uddelegerede sundhedsfaglige ydelser fremgår, og i observationsnotater ses relevante opfølgninger på observerede ændringer og iværksatte faglige indsatser, fraset i et tilfælde, hvor opfølgning på et nyligt observeret tegn på infektion hos en borger ikke er dokumenteret. Ifølge en medarbejder er borgeren på tilsynsdagen velbefindende og i habituel tilstand. Dokumentation er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager, og som svarer til deres behov. Samtlige borgere fremhæver medarbejderne som imødekommende og venlige og med et særdeles godt kendskab til borgerne og deres individuelle ønsker og vaner. En borger oplever dog, at hjælpen indimellem leveres af vikarer, som ikke altid har kendskab til opgaverne hos borgeren.

Kontinuitet i den pleje og omsorg, der ydes til borgerne, understøttes, ifølge medarbejderne, først og fremmest af medarbejdernes indgående kendskab til plejecentrets relativt få borgere, hvor de faste medarbejdere er kontaktperson for to borgere. Medarbejderne redegør for, at de på et kort koordinerende møde ved vagtens start orienterer sig i dokumentationen, og fordeler dagens opgaver med afsæt i kompetencer og

borgernes individuelle ønsker til døgnrytme. Aktuelle ændringer og iværksatte faglige indsatser hos borgerne drøftes løbende og på det ugentlige triagemøde, hvor sygeplejersken deltager, og hvor der også er tid til at gennemgå og drøfte en borgers helheds-situation ved behov. Komplekse borgerforløb drøftes ligeledes på gruppemøder med deltagelse af medarbejdere fra alle vagtlag. Det tværfaglige samarbejde betegnes af medarbejderne som meget velfungerende, og er der ikke en assistent til stede på plejecentret, inddrages en social- og sundhedsassistent fra udegruppen. Derudover fremhæves hjemmesygeplejen og huslægen som nære samarbejdspartnere, og kommunale ressourcepersoner, såsom Team Hverdagsrehabilitering og demenskonsulent inddrages ved behov i borgerforløb.

Medarbejderne redegør for, hvordan den helhedsorienterede indsats hos borgerne sikres gennem et velfungerende samarbejde med eksterne tværfaglige samarbejdspartnere, herunder terapeuter, diætist, demenskonsulent og huslægen, som kommer på faste besøg i huset.

Pleje, omsorg og praktisk støtte leveres med et rehabiliterende sigte, hvor medarbejderne anvender motiverende tilgange til borgerne i den daglige ADL, og de tilpasser hjælpen til borgernes dagsform, så borgerne har kræfter til dagens øvrige aktiviteter. Medarbejderne redegør desuden for, hvordan sundhedsfremmende og forebyggende initiativer indgår som en integreret del af daglig praksis, bl.a. med opmærksomhed på forebyggelse af lungeinfektioner ved omhyggelig mund- og tandpleje samt vejledning og motivation ift. gode kostvalg, fx til borgere med diabetes.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte borgers boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med afsæt i borgernes egne ønsker, både ift. til døgnrytme og aktiviteter. En borger fremhæver de små hverdagsaktiviteter, fx en snak med naboen og fællessang ved bordet efter aftensmaden som gode stunder, og en anden borger deltager gerne i den månedlige gudstjeneste. De tre adspurgte borgere omtaler desuden samstemmende gymnastik og quiz som festlige indslag, og alle borgerne glæder sig til den planlagte bustur til Frederikshavn for at se byens juleudsmykning.

Medarbejderne redegør for, hvordan borgernes hverdagsliv tilrettelægges med afsæt i borgernes individuelle ønsker og behov. En aktivitetsmedarbejder kommer regelmæssigt i huset og står for faste fællesaktiviteter, såsom sang og gymnastik, og en aktiv gruppe af frivillige bidrager med bankospil, vaffelbagning, fortællinger og musikalske arrangementer, ligesom de giver en hånd med ved større arrangementer, fx høstfest og julefrokost. Medarbejderne har opmærksomhed på borgere, der opholder sig mest i egen bolig, som tilbydes en gåtur eller en snak over en kop kaffe.

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med maden og måltidernes kvalitet. Borgerne har medindflydelse på menuen, som i fællesskab planlægges for en uge ad gangen, og den tilberedes fra bunden af medarbejderne. Samtlige borgere tilkendegiver, at maden er velsmagende, og at de fælles måltider opleves som hyggelige med gode samtaler, der bidrager til kendskab og gode relationer til bofæller og medarbejdere.

Medarbejderne deltager med pædagogiske måltider efter behov, og en medarbejder oplyser, at den aktuelle borgergruppe er meget selvstændige og selvhjulpne i relation til måltiderne. Medarbejderne har opmærksomhed på borgernes individuelle ernæringsbehov, og de inddrager efter behov diætist eller ergoterapeut, fx ved behov for dysfagiudredning eller individuel tilpasset kost.

Medarbejderne redegør for, hvordan de i samspillet med borgerne vægter ligeværd og respekt for den enkelte borger, og hvor et godt borgerkendskab danner afsæt for en kommunikation, der er tilpasset den enkelte borgers behov, ønsker og jargon.

Tilsynet observerer en varm og humørfyldt stemning blandt borgere og medarbejdere omkring middagsmåltidet, hvor en medarbejder serverer maden anrettet på fade og i skåle, så borgerne selv kan forsyne sig, og medarbejderen støtter de borgere, der har behov herfor.

2.3.4 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Ledelse og medarbejderne vurderer, at medarbejderne tilsammen har de nødvendige faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov. Leder oplyser, at medarbejdergruppen består af social- og sundhedsassistenter og -hjælpere med en overvægt af assistenter, og der tilstræbes assistentdækning over hele døgnet. Leder oplyser, at medarbejdernes kompetenceudvikling det seneste år overvejende har omhandlet øgede færdigheder i Cura, og øvrig ekstern kursusaktivitet har været neddrolet i perioden. Leder oplyser i den forbindelse, at konkrete problemstillinger og opgaver hos borgerne danner afsæt for faglig undervisning, og leder fremhæver sygeplejersken og nu hjemmesygeplejen for hurtigt at etablere undervisning for medarbejderne, når der identificeres et behov.

Leder afvikler løbende trivselssamtaler, og leder oplyser, at fokus for samtalerne er en drøftelse af plejecentrets værdier med henblik på at styrke fælles mål og retning ift. kerneopgaven, herunder medarbejdernes ønsker og behov for kompetenceudvikling. Leder oplever medarbejdertrivslen som god, og hvor medarbejdergruppen, grundet stor stabilitet, har et godt kendskab til kolleger og deres kompetencer.

Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne, og de oplyser om gode muligheder for løbende faglig sparring indbyrdes og med den vikarierende sygeplejerske, som også har undervist i praksisnære emner. I ydertimer betegnes hjemmesygeplejen som en værdifuld samarbejdspartner ift. sparring og faglige drøftelser. Triage- og gruppemøder fremhæves af medarbejderne som opkvalificerende, da de faglige fora med vidensdeling og faglige drøftelser, herunder borgergennemgang og involvering af tværfaglige samarbejdspartnere, sikrer løbende refleksioner. Plejecentret har for nyligt fået en ny huslæge tilknyttet, og medarbejderne oplever også et velfungerende samarbejde med den nye læge med gode muligheder for sparring. Medarbejderne redegør for brugen af VAR-portalen, som medarbejderne anvender som opslagsværk ved tvivlsspørgsmål og ved behov for genopfriskning af procedurer, ligesom der i handlingsanvisninger for sundhedsfaglige opgaver er indsat link til portalen.

2.3.5 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever gode fysiske rammer, og de udtrykker tilfredshed med deres boliger. En borger fremhæver positivt, at plejecentrets lille størrelse understøtter en oplevelse af hjemlighed.

Leder og medarbejdere oplever, at de fysiske rammer imødekommer borgernes differentierede behov, og de fremhæver positivt, at samtlige boliger vender ud mod plejecentrets fællesareal, hvor opholdsstue og køkken indbyder til socialt samvær, og bidrager til tryk og overskuelighed.

Tilsynet observerer et aktivt miljø på fællesarealer, hvor flere borgere er samlet i spisestuen, og medarbejderne stopper op og fører korte samtaler ind imellem de praktiske opgaver.

2.3.6 Årets tema: Kendskab til og anvendelse af magtanvendelsesregler

Ingen score

Ledelse og medarbejdere har faglige drøftelser om dilemmaer imellem borgernes selvbestemmelse og medarbejdernes vurdering af behovet for omsorg og pleje, bl.a. på triage- og gruppemøder. Både leder og medarbejdere oplyser, at brug af magtanvendelse hos borgerne ikke har været anvendt igennem længere tid, hvorfor opmærksomheden på magtanvendelsesreglerne og indberetning derfor har været begrænset. Medarbejdere tilkendegiver dog, at leder, demenskonsulent eller medarbejdere fra Team Demens altid vil blive inddraget i tvivlstilfælde, hvis magtanvendelse overvejes.

Medarbejderne kan beskrive praksis for indberetning af magtanvendelse, og de kan redegøre for, hvor reglerne for magtanvendelse kan fremfindes. Medarbejderne kan med eksempler redegøre for faglige overvejelser og pædagogiske tilgange til borgerne i forhold til at forebygge indgreb i selvbestemmelsesretten, bl.a. benyttes sekvenspleje i plejesituationer.

2.4 Vurderingsskema

I tilsynene i Frederikshavn Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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 kan 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 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 plejehjem, 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.

