



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Aabybro Plejehjem

Uanmeldt tilsyn
Oktober 2023



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 den 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: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Helle Charlotte Nielsen

Senior 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 plejehjemmet og tilsynet

Navn og adresse: Aabybro Plejehjem, Vestergade 30B, 9440 Aabybro

Forstander: Gitte Olenius

Antal boliger: 45 boliger, heraf 17 demensboliger hvoraf en er midlertidig

Dato for tilsynsbesøg: Den 31. oktober 2023, kl. 8.30 - 13.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Forstander
- To sygeplejersker
- Tre medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer og korte samtaler med borgere og medarbejdere på fælles-arealer.

Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med forstander, som oplyser om et velfungerende selvejende plejehjem i stabil drift. Forstander har et løbende fokus på, at kerneopgaven sikres gennem et tydeligt formuleret værdisæt samt en løbende tilpasning af medarbejderressourcer og kompetencer ift. den aktuelle borgergruppes behov.

Plejehjemmet har deltaget i kommunens pilotprojekt vedrørende etablering af borgerkonferencer, hvilket nu er afsluttet. Forstander oplever, at drøftelserne på konferencerne har gjort en positiv forskel i ift. faglige tilgange i de borgerforløb, der har været gennemgået og forstander har til hensigt at fortsætte konferencerne i de fem teams, hvor flere medarbejdere er blevet klædt på til opgaven som facilitator på konferencerne. Der er dog endnu ikke fastlagt rammer og frekvens for konferencerne.

Forstander oplyser, at afdelingssygeplejersken nyligt er fratrukket sin stilling, og at forstander har truffet beslutning om ikke at genbesætte stillingen. Plejehjemmets to sygeplejersker har i stedet fået koordinerende funktioner, og er nu i samarbejde med forstander i gang med at fordele administrative og koordinerende opgaver imellem sig.

Forstander modtager løbende uopfordrede ansøgninger fra social- og sundhedshjælpere og ufaglærte, men oplever aktuelt rekrutteringsudfordringer ift. social og sundhedsassistenter, idet to stillinger som social- og sundhedsassistent i aftenvagt, som har været opslået to gange, fortsat er vakante. Vakancerne dækkes gennem omlægning af faste medarbejders arbejdstid samt af en timeansat social- og sundhedsassistent. Korttidssygefraværet betegnes af leder som moderat bl.a. grundet årstidsbestemte infektioner, og det samlede fravær påvirkes desuden af, at to medarbejdere er langtidssygemeldte af ikke-arbejdsrelaterede årsager. Sygefraværet dækkes af plejehjemmets eget korps af faglærte og ufaglærte timeafløsere og en medarbejder, som har delt arbejdstid mellem pleje og praktiske pedelopgaver.

1.2 Opfølgning

Forstander og sygeplejersker oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen, særligt har der grundet mange nye borgere været fokus på udarbejdelse af fyldestgørende døgnrytmeplaner.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Aabybro Plejehjem. 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 Aabybro Plejehjem er et velfungerende plejecenter, hvor 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 med et alsidigt udbud af aktiviteter.

Kerneydelsen leveres med en god faglig og borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis. Tilsynet vurderer dog, at dokumentationspraksis fortsat udgør et udviklingsområde, grundet fund af mangler i dokumentationen. Tilsynet ser endvidere et fortsat behov for ledelsesmæssig opmærksomhed ift. medarbejdernes vidensdeling og kompetenceudvikling i relation til borgere med demenslidelser.

Tilsynet har givet anledning til i alt seks anbefalinger, som retter sig mod temaerne Dokumentation, Plejeomsorg og praktisk hjælp samt Kompetencer og udvikling. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at udbedre.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.2.2 Anbefalinger

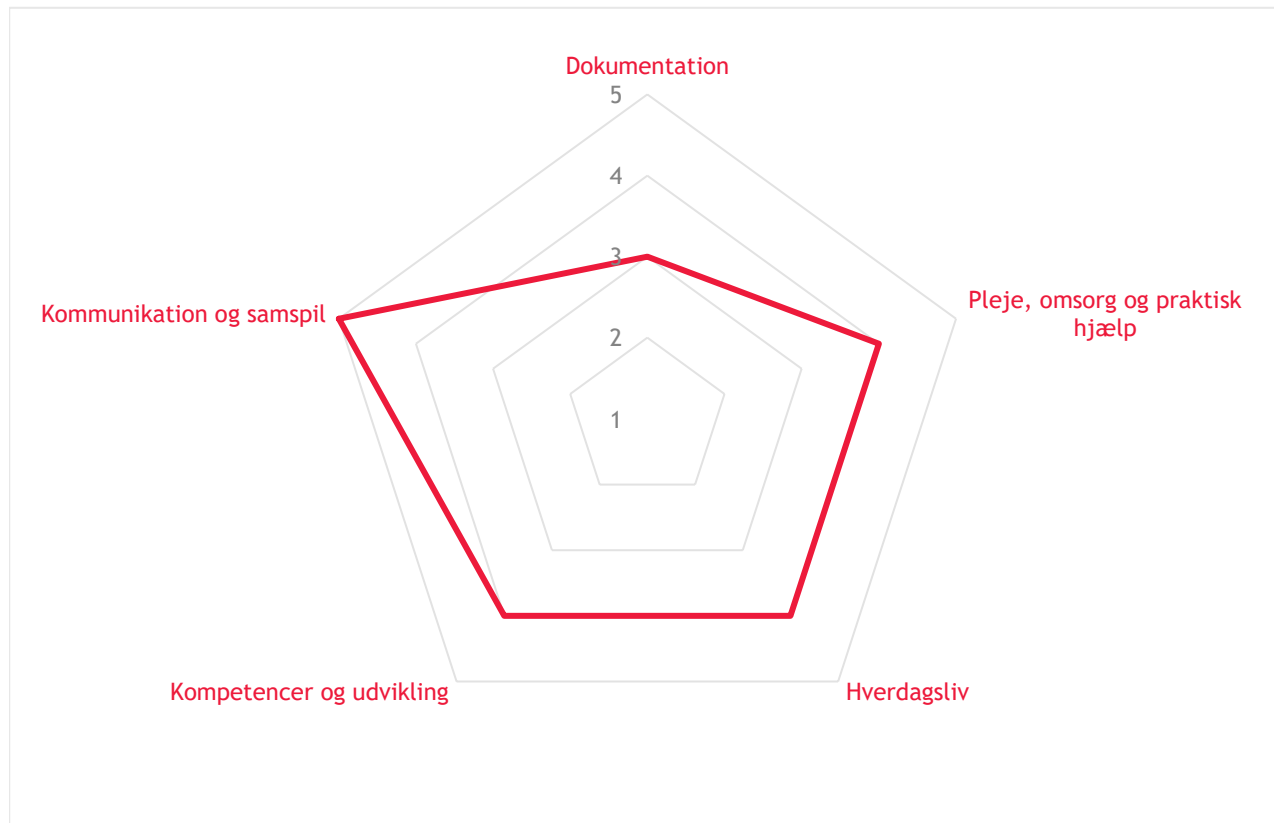
1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne løbende opdaterer borgernes døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for pleje og støtte, herunder medarbejdernes faglige tilgange.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne udfylder og løbende opdaterer generelle oplysninger for samtlige borgere, jf. gældende retningslinjer.
3. Tilsynet anbefaler, at sygeplejerskerne i samarbejde med medarbejderne følger op og iværksætter relevant faglig indsats ift. en konkret borgers verbale udadreagerende adfærd.
4. Tilsynet anbefaler forstander og medarbejdere en drøftelse af praksis vedrørende medarbejderdeltagelse og nærvær i forbindelse med de fælles måltider.
5. Tilsynet anbefaler forstander at afdække medarbejdernes samlede og individuelle behov for kompetenceudvikling i relation til borgere med kognitive svækkelser.
6. Tilsynet anbefaler forstander et fortsat fokus på at implementere faglige fora med henblik på at understøtte medarbejdernes vidensdeling, refleksion og læring ift. pædagogiske tilgange.

2.3 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.



2.4 Vurdering i forhold til temaer

2.4.1 Dokumentation

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, understøttet af sygeplejerskerne og en social- og sundhedsassistent, som er superbrugere og formidler nyheder og ændringer vedrørende omsorgssystemet til medarbejderne. Medarbejderne beskriver en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor alle faggrupper er ansvarlige for opdatering af den socialfaglige dokumentation og opfølgning på iværksatte faglige indsatser. Den socialfaglige dokumentation for tre borgere er gennemgået sammen med de to sygeplejersker.

Den socialfaglige dokumentation ses i en borgerjournal fyldestgørende udfyldt, og to journaler er delvist udfyldte og opdaterede. Døgnrytmeplaner er med enkelte undtagelser fyldestgørende udfyldte med handlevejledende beskrivelser af borgernes behov for pleje, støtte og omsorg over døgnet, og hjælpen er beskrevet med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Hos en borger savnes dog oplysning om indholdet i de daglige "kontakt-øer", og hos en anden borger savnes anvisning på medarbejderne.

bejdernes adfærd og guidning, når borgeren er verbalt udadreagerende. Generelle oplysninger ses delvist udfyldte i de to borgerjournaler, hvor mestring, ressourcer og vaner samt livshistorie ikke er beskrevet hos en borger, mens der hos en anden borger savnes beskrivelse af borgerens mestring og vaner. Funktionsevnetilstande er vurderede og opdaterede ift. til borgernes aktuelle funktionsniveau. I observationsnotater, som er relaterede til relevante tilstande, er der fulgt op på observerede ændringer hos borgerne og iværksatte faglige indsatser, fraset i et tilfælde, hvor opfølgning på demenskonsulentens foreslåede pædagogiske tiltag ift. verbalt udadreagerende adfærd hos en borger ikke ses dokumenteret, ligesom den udadreagerende adfærd fortsat er beskrevet i observationsnotater.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og udtrykker stor tilfredshed med ydelserne, de modtager, og som udføres med afsæt i borgernes ønsker. En borger fremhæver positivt medarbejdernes støtte og tålmodighed i perioder, hvor borger ikke er psykisk velfungerende, og en anden borger nævner flere tiltag, som medarbejderne har gjort for at hjælpe borgeren til en bedre nattesøvn.

Plejehjemmet arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. via en kort morgenbriefing med overlevering fra nattevagten, orientering i dokumentationen og fordeling af dagens opgaver med afsæt i kompleksitet og kompetencer. Medarbejderne har primær tilknytning til én afdeling, men med fast praksis for, at man hjælper hinanden på tværs af afdelingerne, når der er fravær, med særligt blik for de to demensenheder, som tilstræbes udelukkende bemandet med faste medarbejdere.

Medarbejderne redegør for, at de ved ændringer hos borgerne inddrager en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske, som i relevante tilfælde udfører TOBS og kontakter en læge ved behov. På to ugentlige triagemøder med deltagelse af alle medarbejdere gennemgås triagerede borgere, og der følges op på iværksatte faglige indsatser. Derudover sikres den helhedsorienterede indsats gennem et velfungerende samarbejde med fx kommunens demenskoordinator og andre sygeplejersker med specialistfunktion, gerontopsykiatrien og praktiserende læger.

Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan pleje og støtte udføres tilpasset borgernes egne ønsker og behov, fx ved at tilbyde en stol og lidt at spise til en borger, der har svært ved at finde ro om natten, hvilket er iværksat i forlængelse af drøftelse på en borgerkonference. Medarbejderne kan med eksempler redegøre for den rehabiliterende og vedligeholdende tilgang til borgerne, som er integreret i hverdagslivet fx gennem samtaler om erindring og i den daglige ADL. Medarbejderne understøtter desuden rehabiliterende indsatser i samarbejde med bl.a. talepædagog og terapeuter. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. gennem kost tilpasset borgernes differentierede behov og ved at motivere borgerne til bevægelse.

Borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard, som ligeledes gælder borgernes hjælpemidler.

I vurderingen af temaet tillægges den manglende opfølgning på en borgers udadreagerende adfærd betydning.

2.4.3 Hverdagsliv

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i 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 sætter stor pris på de ugentlige besøg af efterskoleelever, som med samtaler om borgers liv fremkalder glæde og erindring. Borgerne deltager efter interesse og dagsform i de fælles tilbudte aktiviteter i plejehjemmets store sal, som er husets centrum. En borger udtrykker glæde ved deltagelse i de fleste fælles arrangementer, senest modeshow og fællesspisning, og en anden borger sætter pris på, at medarbejderne respekterer, at borger kun ønsker deltagelse i aktiviteter, når kræfterne er til det.

Medarbejderne redegør for, hvordan borgernes hverdagsliv tilrettelægges med afsæt i borgernes individuelle ønsker og behov. Plejehjemmets to aktivitetsmedarbejdere står for at arrangere fællesaktiviteter, såsom busture i lokalområdet, gymnastik, banko og årtidsbestemte aktiviteter, som pyntning til jul. Til plejehjemmet er tilknyttet en aktiv gruppe af frivillige, som bistår ved større arrangementer, og desuden tilbyder bl.a. gåture og højtlesning og samvær over en kop kaffe. Medarbejderne har øje for de borgere, der ikke profiterer af de fælles arrangementer, som i stedet tilbydes stille nærvær og små aktiviteter som puslespil, kortspil og rolig musik. Medarbejderne redegør for, hvordan borgernes ønsker, vaner og livshistorie inddrages i tilrettelæggelsen af en meningsfuld hverdag for borgere med demenslidelser, fx understøttes en borgers ønske om at vise omsorg for bofæller gennem deltagelse i mindre praktiske opgaver som at hælde drikkevarer op ved måltiderne.

Borgerne udtrykker enslydende stor tilfredshed med maden og måltidernes kvalitet, og oplever de fælles måltider som hyggelige og med gode samtaler borgerne imellem.

Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne i form af en velovervejede bordplan og med medarbejderdeltagelse ud fra en rollefordeling, hvor en medarbejder serverer maden, mens en anden medarbejder varetager medicinadministration for derefter at sætte sig ved bordet sammen med borgerne med henblik på at understøtte en god stemning og samtale ved bordet. Medarbejderne beskriver desuden faglige observationer og overvejelser i forbindelse med måltiderne, herunder opmærksomhed på ændringer i borgernes spisemønster og behov for skærmning for negativ opmærksomhed for borgere, som har behov for megen støtte til måltidet. Medarbejderne tilkendegiver, at det kan være nødvendigt for dem at dokumentere ved bordet mens måltidet afvikles for at kunne nå deres opgaver.

Tilsynet observerer, i forbindelse med rundgang på plejehjemmet, middagsmåltidet i de fem afdelinger. I samtlige afdelinger bemærkes en hyggelig og afslappet stemning, hvor medarbejdere tilbyder maden for borgerne fra fade, så borgerne selv kan vælge mellem det flot pyntede smørrebrød. Medarbejdere sidder hos borgere med behov for hjælp og støtte. I en afdeling bemærkes dog en medarbejder, som sidder i en sofa ved siden af middagsbordet, og dokumenterer på sin iPad, og dermed ikke virker nærværende skønt sin fysiske tilstedeværelse. Observationen og medarbejderudsagn er drøftet med forstander, som vil drøfte praksis for måltider med medarbejderne.

2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

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

Forstander vurderer, at der i medarbejdergruppen, som består af en ligelig fordeling af social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, hvoraf to har timer som aktivitetsmedar-

bejdere, to sygeplejersker og en pædagogisk assistent, som desuden varetager pedel-opgaver, er de rette og nødvendige kompetencer til stede døgnet rundt til at imødekomme målgruppernes differentierede behov. Der er assistentdækning døgnet rundt, og forstander oplyser, at plejehjemmet har driftsaftale med kommunen, så hjemmesygeplejen kan kontaktes ved behov i aften-, nat- og weekendtimer.

Forstander oplyser, at dokumentationsområdet har fyldt meget i relation til kompetenceudvikling. Derudover har forstander opmærksomhed på, at de redskaber og kompetencer, som medarbejderne opnåede gennem et toårigt Affectum-forløb fortsat anvendes og italesættes i dagligdagen. Forstander oplyser endvidere, at relevante samarbejdspartnere inddrages som undervisere, fx modtager samtlige medarbejdere aktuelt undervisning i et nyt forflytningshjælpemiddel. Forstander tilbyder årlige MUS-samtaler, og planlægger i samarbejde med et konsulentfirma et undervisningsforløb med fokus på teamsamarbejde.

Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne, og har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling, bl.a. via løbende sparring i hverdagen og på triagemøder med kolleger og med sygeplejerskerne som desuden underviser i praksisnære emner, og med eksterne samarbejdspartnere fx praktiserende læger og gerontopsykiatrisk team. To medarbejdere har uddannelse indenfor henholdsvis demens og neuropædagogiske metoder, og tilbyder kolleger løbende sparring samt undervisningsseancer i mindre grupper. Medarbejdergruppen kan med en vis tøven beskrive anvendelsen af pædagogiske tilgange til borgere med kognitive svækkelser, og medarbejderne ser frem til udbredelsen af borgerkonferencerne i alle teams med henblik på øget vidensdeling om borgerne og fælles retning i de pædagogiske tilgange hos borgerne. I tvivlstilfælde inddrages kollega eller sygeplejerske, ligesom VAR-portalen anvendes som opslagsværk ift. opdatering af viden om procedurer og retningslinjer, og SSI's hygiejniske retningslinjer anvendes i relation til generel smitteforebyggelse.

Tilsynet bemærker i demensenhederne, medarbejdere, som i praksis anvender individuelt tilpassede tilgange til borgerne.

2.4.5 Årets team: Kommunikation og samspil

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever en god omgangstone på plejehjemmet. En borger udtrykker stor tilfredshed med, at tonen mellem borger og medarbejdere er præget af godt humør og lun humor, og borgeren fremhæver, at medarbejderne altid møder borger og bofæller med en positiv og venlig tilgang. Borgerne oplever, at deres privatliv, personlige grænser og individuelle valg fuldt ud respekteres af medarbejderne.

Forstander og medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med at sikre en kommunikation og et samspil baseret på ligeværd og respekt for borgeren og borgerens levede liv. Medarbejderne redegør for, at de lægger vægt på nærvær og en kommunikation, der er tilpasset borgers egne ønsker, vaner og jargon, og hvor dialog, viden fra pårørende og kendskab til borgerens livshistorie danner afsæt for samspillet. Forstander og medarbejdere oplyser desuden om opmærksomhed på at foregribe forråelse, og medarbejderne oplever åbenhed ift. at drøfte udfordringer i kommunikationen både kollegialt og med leder, ligesom der er tillid til at italesætte brud på omgangstonen, hvis de skulle opstå, hvilket ikke har været tilfældet.

Plejehjemmet har ifølge forstander ikke modtaget klager i det seneste år, og forstander oplyser i den forbindelse om et velfungerende samarbejde med pårørende, som også bakker flittigt op om de sociale arrangementer, såsom fællesspisning og årstidsfejring, der afholdes på plejehjemmet, Nyligt har ligeledes været afholdt "Huske-aften" i samarbejde med Alzheimerforeningen, som udover hyggeligt samvær også indeholdt et

oplæg ved demenskonsulent for borgere og pårørende, hvilket forstander har fået positiv respons på fra flere pårørende. Pårørende inviteres, hvis borgeren ønsker det, til deltagelse i hjemmebesøg forud for indflytning samt til den opfølgende samtale nogle uger efter indflytning. Forstander bemærker i den forbindelse, at en oplevelse af tryk hos de pårørende også medvirker til tryk hos borgeren.

Tilsynet observerer overalt på plejehjemmet en omsorgsfuld og anerkendende kommunikation i samspillet mellem borgere og medarbejdere.

2.5 Vurderingsskema

I tilsynene i Jammerbugt 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.
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>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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.

