



# Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Ældre- og Handicapforvaltningen  
Friplejehjemmet Ella Mariehjemmet

Uanmeldt socialfagligt tilsyn,  
inkl. sundhedsfagligt tilsyn  
November 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 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](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)  
Projektansvarlig

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



# 1. OPLYSNINGER OM FRIPLEJEHJEMMET

Generelle oplysninger om tilsynet og friplejehjemmet
Navn og Adresse: Ella Mariehjemmet, Vestergade 36, 9400 Nørresundby
Forstander: Marianne Driefer Filipsen
Tilbudstype og juridisk grundlag: Friplejehjem
Antal boliger: 50 boliger
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til plejebolig
Dato for tilsynsbesøg: Den 15. november 2021, kl. 08.30 - 13.30
Deltagere i interviews: Forstander og bestyrelsesformanden, tre medarbejdere og fire borgere
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Forstander og bestyrelsesformanden oplyser, at Friplejehjemmet fortsat er i en positiv udvikling med at skabe hjemlighed for borgerne, og at der arbejdes vedvarende med at sikre et fælles fagligt fundament med afsæt i Mariehjemmets værdier. Plejehjemmet fejrer i dag deres tre års fødselsdag, og ledelsen ser tilbage på de første år, som bl.a. har budt på en del medarbejderudskiftning, COVID-19 nedlukning og et reaktivt tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed, grundet en bekymringshenvendelse fra en pårørende. Der er efterfølgende fulgt op på tilsynets bemærkninger, og det nævnes samtidig, at der nu er en lang venteliste til plejehjemmet.</p> <p>Forstander beskriver yderligere en aktuel stabilitet i den tværfagligt sammensatte personalegruppe, og at der ikke er vakante stillinger. Forstander oplever en engageret personalegruppe, der værner om borgerne og Friplejehjemmets værdier. Der beskrives desuden et velfungerende samarbejde med Aalborg Kommune.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Der arbejdes ifølge medarbejdere og forstander yderst målrettet med at sikre en konsekvent opdateret dokumentation.

## 2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Aalborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Fripleshjemmet Ella Mariehjemmet. 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 Fripleshjemmet Ella Mariehjemmet efterlever det politisk fastsatte serviceniveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder. Det er tilsynets vurdering, at friplejehjemmet er velfungerende, og at der er overensstemmelse mellem forstanders og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at borgernes selvbestemmelsesret har en central rolle i forhold til at sikre borgerne glæde og værdighed.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

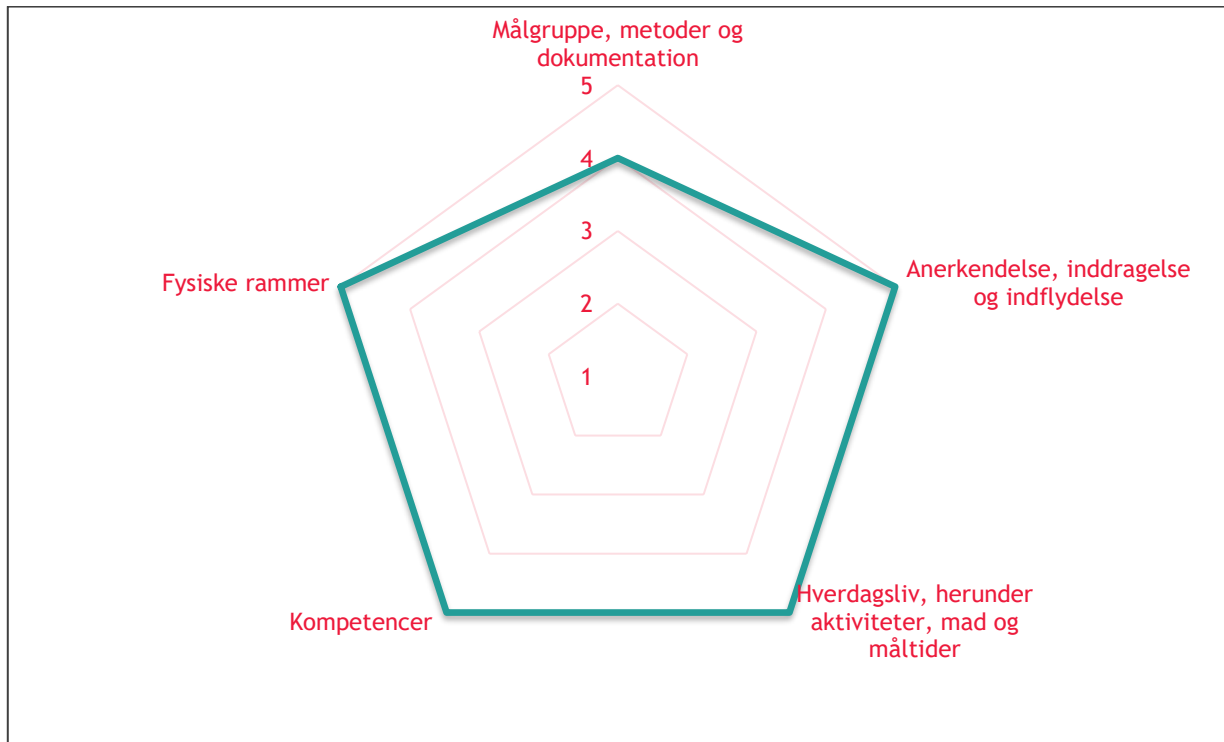
#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at den enkelte borgers ønsker til hverdagslivet, mestringsevne og motivation afspejles i dokumentationen, så medarbejderne, kombineret med deres faglige viden, i endnu højere grad kan understøtte handlinger, der tilgodeser borgernes behov.

### 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).

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. Borgerne oplever at få de relevante pleje- og omsorgsydelser, og de er tilfredse med måden, hvorpå hjælpen ydes, og redegør for, at ønsker og vaner efterkommes.</p> <p>Kontinuitet, der sikrer borgerne den relevante pleje og omsorg, sikres bl.a. via fælles morgenmøde med sparring og deltagelse af leder, dokumentation i Nexus og via Sekoiaskærme samt overlap. Medarbejderne er tilknyttet en primær afdeling, hvor dagen koordineres med afsæt i den enkelte borgers dagsform.</p> <p>Indsatser og ændringer hos borgerne evalueres dagligt med henblik på faglig sparring og rette handling. Kommunens ressourcepersoner, fx demenskoordinator, kan inddrages ved behov.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter god faglig standard, og medarbejderne redegør for, hvordan plejen og hverdagens gøremål tager afsæt i en rehabiliterende tilgang. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx i form af tidlige ernæringsindsatser.</p> <p>Medarbejderne kan med hverdagstermer redegøre for pædagogiske tilgange, såsom at forebygge magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten. Medarbejderne kender regler og instrukser for magtanvendelse, og de inddrager ledelsen i samtlige gråzonetilfælde. Der tilbydes VISO-forløb ved komplekse borgerforløb.</p>

	<p>Friplejehjemmet arbejder struktureret med dokumentationen i henholdsvis Nexus og Sekoia. Døgnrytmeplaner fremstår handlevejledende, og indsatser i Sekoia tager afsæt i borgernes ressourcer og konkrete behov.</p> <p>Beskrivelse af fx borgernes motivation og mestring, konkrete borgerønsker til hverdagslivet samt medarbejdernes pædagogiske og faglige tilgange er ikke udfyldt, men medarbejderne vil frem over have fokus på dette. En medarbejder oplyser hertil, at netop borgernes livsværdier, livskvalitet og ønsker til den sidste tid er et kommende udviklingsfelt.</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 blive hørt og respekteret og har indflydelse på egen hverdag. En borger beskriver endvidere medarbejderne som hjælpsomme og vældigt samarbejdsvillige.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at borgerne sikres indflydelse i hverdagen ved at anerkende, inddrage og møde dem på deres præmisser. Medarbejderne tilpasser ligeledes deres kommunikation og kropssprog ud fra borgernes livsstil og sproglige jargon. Endvidere inddrages pårørende i videst muligt omfang.</p> <p>Friplejehjemmet har beboermøde en gang om måneden, hvor borgere og pårørende sammen med ledelse og medarbejdere deltager i drøftelser og beslutninger om bl.a. aktiviteter og det nære liv på friplejehjemmet.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv, herunder aktiviteter, mad og måltider</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne beskriver en tryk og god hverdag med afsæt i egne ønsker og et tilfredsstillende udbud af aktiviteter.</p> <p>Borgernes ønsker til et godt hverdagsliv er ifølge medarbejderne omdrejningspunktet for friplejehjemmet. Borgerne gives fx muligheder for at deltage i alsidige aktiviteter, som tilbydes af en aktivitetsmedarbejder, frivillige og elever, og medarbejderne deltager, når tiden tillader det. Der rekrutteres i øjeblikket efter flere frivillige. Busture, fredagsbar og medinddragelse i bl.a. køkkenopgaver giver, ifølge medarbejderne, borgerne glæde og gode oplevelser. Afskaffelse af klippekortsordningen har dog ifølge forstander medført, at rammerne for spontane aktiviteter er indskrænket, men det tilstræbes at imødekomme borgernes individuelle ønsker i videst muligt omfang.</p> <p>Friplejehjemmet har et stort fokus på madens kvalitet og på at skabe hyggelige rammer for måltiderne. Borgerne er yderst tilfredse med maden og det sociale samvær under måltiderne. En borger beskriver maden som fremragende, mens en anden borger nævner den individuelle serveringsform alt efter ens ressourcer. Maden tilberedes på plejehjemmet, og borgernes behov og ønsker tilgodeses i et konstruktivt samarbejde med køkkenleder.</p> <p>Tilsynet bemærker, at størstedelen af borgerne er samlet til frokost på samtlige afdelinger. Stemningen er god, og der serveres pænt pyntede snitter.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Forstander og medarbejdere vurderer, at de samlede faglige kompetencer er til stede i forhold til målgruppen. Der er ansat en høj andel af social- og sundhedsassistenter, en sygeplejerske samt terapeuter med henblik på at tilføje relevante faglige vinkler til de tværgående indsatser. Forstander arbejder målrettet med faglig udvikling og arbejdsglæde, og forstander prioriterer synlighed og indflydelse i hverdagen.</p>

	<p>Social- og sundhedsassistenternes kompetencer og ressourcer udnyttes fuldt ud, hvilket forstander erfarer højner både den generelle faglighed samt trivsel. Fonden Mariehjemmene tilbyder desuden et bredt udvalg af kurser i relation til kerneopgaven.</p> <p>En medarbejder har en koordinerende funktion i forhold til dokumentation og introduktion af nye medarbejdere, som ifølge forstander bidrager til en ensartet og kvalificeret opgaveløsning og oplæring ud fra friplejehjemmets værdisæt. Som et tiltag, for at styrke den interne samarbejdskultur og arbejdsglæden, er der afholdt en temadag med en psykolog i relation til kommunikation. Dette affødte positive tilbagemeldinger, og det forventes at det gentages flere gange årligt.</p> <p>Medarbejderne vurderer, at de fagligt komplementerer hinanden godt, og at Ella Mariehjemmet er en spændende og udviklingsorienteret arbejdsplads. De oplever gode muligheder for kompetenceudvikling med kurser og faglig sparring, og medarbejderne beskriver forstander som meget opmærksom på aktuelle faglige og personlige problemstillinger. De oplever endvidere atter stabilitet i medarbejdergruppen, og at nye medarbejdere introduceres grundigt.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne</p> <p>Borgerne oplever, at de fysiske rammer fungerer godt, og de er glade for nærheden til byen og Limfjorden.</p> <p>Indretningen af de fysiske rammer er imødekommende, og de velindrettede og hyggelige fællesarealer, kombineret med et åbent køkken, opfordrer til samvær mellem borgere og medarbejdere. Terrasserne benyttes flittigt, når vejret tillader det.</p> <p>Forstander redegør for, hvordan indretningen af plejehjemmet tager udgangspunkt i møbler og billeder fra flere borgeres hjem, krydret med en æstetisk hjemlig indretning.</p>
<p>Årets fokusområde: Ingen score</p> <p>Borgernes selvbestemmelsesret</p>	<p>Forstander og medarbejderne redegør for, hvordan borgernes selvbestemmelsesret imødekommes i hverdagen og med fokus på at skabe trygge rammer og indhold i en ny og meningsfyldt hverdag fra indflytningstidspunktet. Ønsker i relation hertil drøftes ved de indledende samtaler og drøftes igen, når borger er faldet til, samt på et opfølgende møde. Medarbejderne giver desuden flere eksempler på, hvordan borgernes selvbestemmelsesret respekteres samt også vigtigheden i at anerkende og se de pårørende som gode og kærlige ressourcer for deres kære.</p>

## 3. SUNDHEDSFAGLIGT TILSYN

### 3.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Aalborg Kommune foretaget et uanmeldt sundhedsfagligt tilsyn på Fripleshjemmet Ella Mariehjemmet. 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 tre stikprøver ved medicinkontrollen.

Det er tilsynet overordnede vurdering, at friplejehjemmet Ella Mariehjemmet generelt efterlever det politisk fastsatte serviceniveau og de dertil knyttede kvalitetstandarder.

Tilsynet vurderer, at manglerne kan udbedres med en mindre, målrettet indsats.

### 3.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

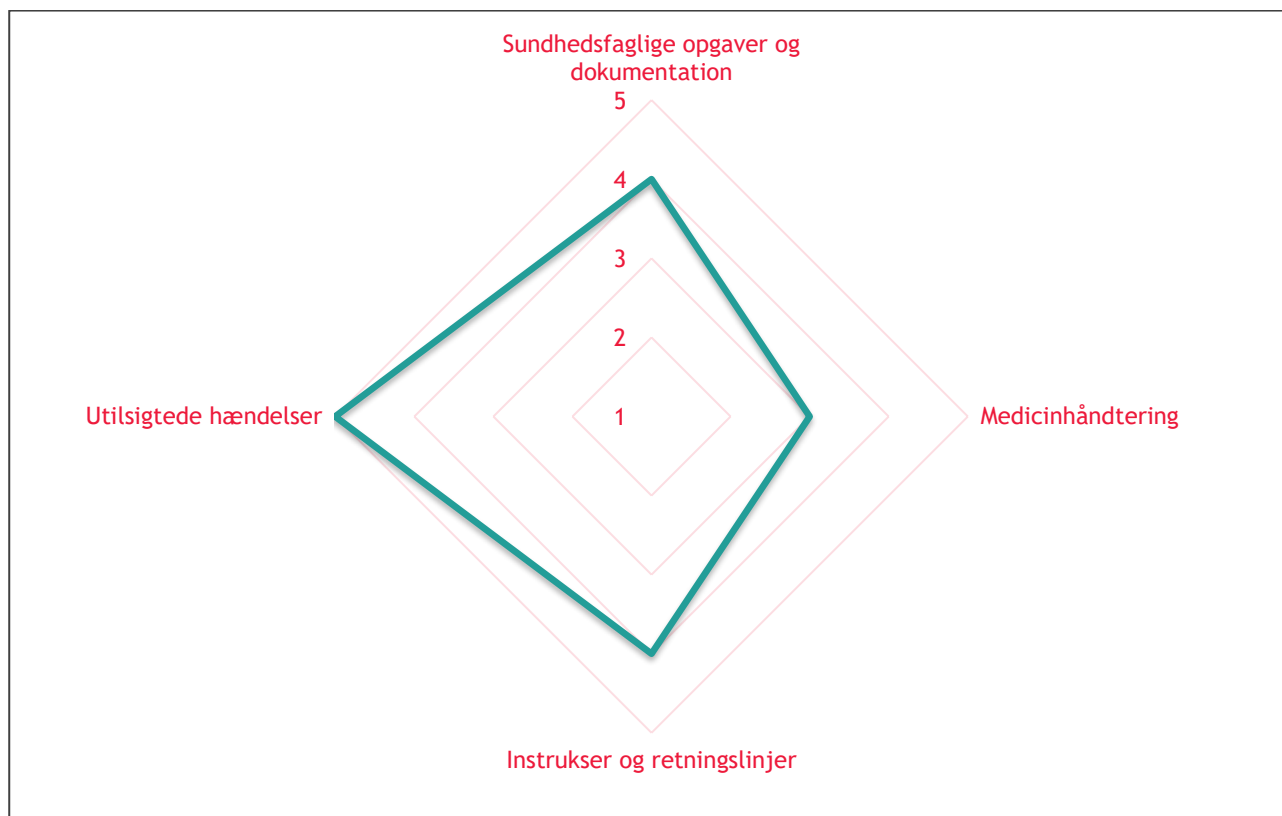
#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der konsekvent foreligger vurderinger af habilitet samt indhentet samtykke i Cura.
2. Tilsynet anbefaler, at medicin, som medarbejderne administrerer, mærkes med borgers navn, og hvis muligt også CPR-nummer.
3. Tilsynet anbefaler, at givet medicin registreres rettidigt i Sekoia på udleveringstidspunktet.
4. Tilsynet anbefaler, at der hos en konkret borger følges op på gældende praksis for daglig udlevering af pn medicin, så gældende retningslinjer for dispenseret pn medicin følges.

### 3.3 SCORE

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår centret en score fra 1 til 5, hvor 5 er den bedste. En grafisk figur indikerer, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. Jo flere høje scorere, tilbuddet opnår, jo større bliver figuren, og dermed kvaliteten.





### 3.4 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Sundhedsfaglige opgaver og dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for stor tilfredshed med de sundhedsfaglige ydelser, de modtager, og de er trygge ved måden, de udføres på.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre relevant for borgernes sygeplejemæssige problemer samt ydelser, som følges op med plejehjemslæge og et dagligt triagemøde. Hjemmesygeplejen kan tilkaldes, hvilket medarbejderne beskriver sjældent sker, idet de tværfaglige kompetencer på friplejehjemmet løser de fleste opgaver.</p> <p>I den sundhedsfaglige dokumentation ses fyldestgørende og opdaterede helhedsvurderinger samt sygeplejefaglige anamneser med helbredsoplysninger. Endvidere ses der løbende opfølgning på borgernes pleje- og behandlingskontroller og retvisende handleplaner.</p> <p>Der foreligger samtykke og vurdering af habilitet i to ud af tre tilfælde. Generelt ses der en sammenhængende dokumentation fraset sporadiske tilfælde.</p>

<p>Tema 2: Medicin håndtering</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne. Borgerne er trygge ved medicin håndteringen.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer korrekt medicin håndtering ved hjælp af en struktureret og klar ansvarsfordeling samt et egenkontrolskema ved medicindoseringer.</p> <p>Medicinen er i alle tilfælde korrekt dokumenteret.</p> <p>Der ses i flere tilfælde manglende korrekt mærkning af borgernes medicin, og der ses enkelte dagsæsker, som ligeledes ikke er mærket med borgers navn eller CPR-nummer. Hos en borger bemærkes endvidere, at den givne morgenmedicin ikke er registreret i løbet af formiddagen.</p> <p>Yderligere findes der dispenseret pn medicin, som ikke er korrekt mærket, jf. gældende retningslinjer.</p>
<p>Tema 3: Instrukser og retningslinjer</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til gældende instrukser og retningslinjer - herunder VAR - og de kan redegøre for, hvor disse findes elektronisk og anvendes i praksis. Nye medarbejdere introduceres systematisk til de sundhedsfaglige retningslinjer, og de oplæres i relation til delegerede sundhedsfaglige opgaver samt ansvars- og kompetenceområder i forbindelse hermed.</p> <p>Til grund for vurderingen lægges, at medarbejderne ikke i alle tilfælde følger gældende sundhedsfaglige instrukser og retningslinjer.</p>
<p>Tema 4: Indberetning og opfølgning UTH</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne redegør for indberetningspraksis af utilsigtede hændelser, bl.a. via Sekoia, og der foretages relevant opfølgning heraf. En medarbejder følger op på samtlige henvendelser med henblik på læring, hvilket ifølge medarbejderne er positivt og givtigt. En medarbejder oplyser, at forekomsten af indberetninger er forholdsvis lille.</p>

## 4. VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Aalborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
<b>I meget høj grad opfyldt</b> Score: 5	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>- Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere</li> <li>- Alle elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>- Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>- Der kan komme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og evt. noteres under bemærkninger i rapporten</li> </ul>
<b>I høj grad opfyldt</b> Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der er få mangler i opfyldelsen</li> <li>- Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>- Størstedelen af elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>- Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
<b>I middel grad opfyldt</b> Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der er en del mangler i opfyldelsen</li> <li>- Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>- En del elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>- Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
<b>I lav grad opfyldt</b> Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der er mange mangler i opfyldelsen</li> <li>- Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgeren</li> <li>- Få elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>- Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
<b>I meget lav grad opfyldt</b> Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der er omfattende mangler i opfyldelsen</li> <li>- Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> <li>- Borgernes sikkerhed og autonomi er truet i en grad, der kræver øjeblikkelig handling</li> <li>- Tilsynet har flere anbefalinger</li> </ul>

## 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.