



Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Senior og Omsorg
Plejehjemmet Lions Park

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
August 2023



Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

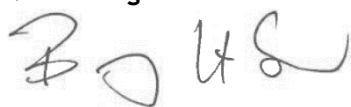
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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

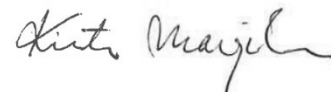


Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 04 36

Mail: kmq@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Oplysninger om plejehjemmet

Tabel med oplysninger om plejehjemmet og tilsynet

Navn og adresse: Plejehjemmet Lions Park, Lions Parken 6, 9400 Nørresundby

Kst. leder: Lena Ladehoff Mikkelsen

Tilbudstype og juridisk grundlag: Kommunalt plejecenter

Målgruppebeskrivelse: Borgere med demens visiteret til plejebolig

Antal boliger: 45 boliger

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 3. august 2023, kl. 8.30 - 13.00

Deltagere i interviews:

Leder og assisterende leder, tre medarbejdere og tre borgere.

Tilsynet er drøftet og afrundet med leder og assisterende leder, som har modtaget en kort tilbagemelding om tilsynets foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske MHH

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med assisterende leder, som har været på plejehjemmet igennem ti år, og som sammen med leder og en anden assisterende leder udgør ledelsen på plejehjemmet. Leder kontaktes telefonisk og tilstøder tilsynet.

Assisterende leder oplyser, at plejehjemmets leder aktuelt også varetager ledelsen på et andet plejecenter i kommunen, og fra den kommende uge og frem til udgangen af februar vil leder være konstitueret i stillingen på det andet plejecenter. En af plejehjemmets to assisterende ledere vil i perioden blive konstitueret leder, og der er nu et stort fokus på den nye organisering af ledelsesopgaverne.

Plejehjemmet er certificeret af Eden Alternative, og ledelsen har et vedvarende fokus på, at principperne herfra omsættes i den daglige praksis og skaber en tryk og meningsfuld dagligdag for borgerne. I den forbindelse oplyser assisterende leder, at ledelsen i samarbejde med Eden Alternative planlægger et kursusforløb, som er en overbygning på den uddannelse medarbejderne har gennemført ved ansættelse. Kursusforløbet afvikles i efteråret eller i begyndelsen af næste år.

Assisterende leder vurderer sygefraværet som moderat, og oplyser, at der aktuelt ikke er langtidssygemeldte medarbejdere. Medarbejdergruppen beskrives som stabil, og flere har høj anciennitet på stedet. To stillinger er nyligt blevet vakante, og opslag hertil er under udarbejdelse. Fravær dækkes af et fast korps af time afløser, som alle er under uddannelse indenfor det social- og sundhedsfaglige område, og eksterne vikarer anvendes i begrænset omfang. Assisterende leder oplyser i den forbindelse, at de vikarer, der kommer i huset, oftest kommer regelmæssigt, og er kendte med huset og med borgerne.

Assisterende leder oplever generelt en tillidsfuld og åben dialog med de pårørende, og har ikke modtaget klager.

1.2 Opfølgning

Assisterende leder oplyser om en vedvarende opmærksomhed på dokumentationen i Cura, herunder opdatering af besøgsplaner. Tilsynet bemærker, at en anbefaling fra sidste års tilsyn fortsat er gældende.

2. Socialfagligt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Aalborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Plejehjemmet Lions Park. 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 Plejehjemmet Lions Park efterlever det politisk fastsatte serviceniveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder.

Tilsynet vurderer, at plejecentret er meget velfungerende, og at ledelse og medarbejdere arbejder engageret for at skabe trivsel og livskvalitet for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet, hvor viden om demenssygdomme og anvendelse af bl.a. neuropædagogiske metoder anvendes i den daglige omsorg og pleje, ligesom medarbejderne i samarbejde med borgerne arbejder med et rehabiliterende og vedligeholdende sigte.

Tilsynet har givet anledning til i alt tre anbefalinger, som alle relaterer sig til plejehjemmets dokumentationspraksis, herunder medarbejdernes mulighed for at orientere sig i borgernes pleje og støttebehov. Det er tilsynets vurdering, at manglerne vil kunne udbedres med en målrettet ledelsesmæssig indsats.

Tilsynet vurderer, at plejecentret er kendetegnet ved at ledelse og medarbejdere har stor opmærksomhed på at borgernes værdighed understøttes mest muligt i hverdagslivet, bl.a. gennem et tæt samarbejde med pårørende, hvor borgernes livsstil, vaner, ønsker til omgangsform og meningsfulde aktiviteter understøttes af medarbejderne.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

2.2.1 Bemærkninger

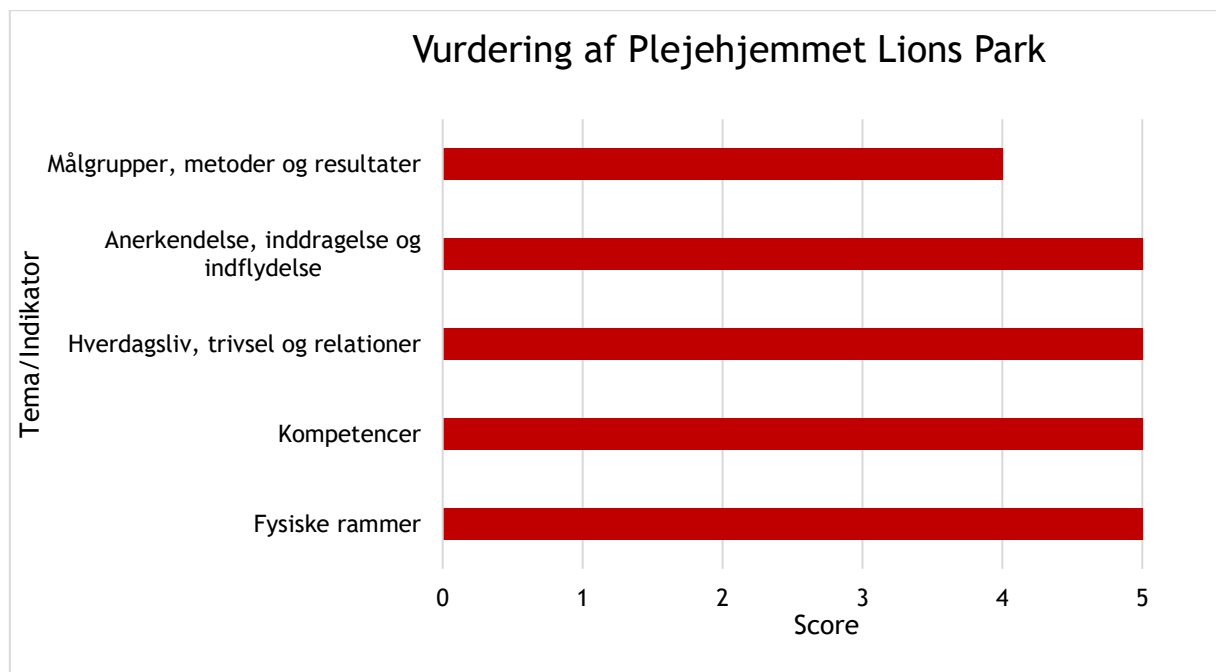
Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i besøgsplaner beskriver borgernes pleje og støttebehov for hele døgnet, herunder faglige tilgange i relation til borgernes kognitive udfordringer.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne løbende vurderer og opdaterer funktionsevnetilstande i relation til borgernes aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at afløsere og vikarer kan orientere sig i dokumentationen for at kunne udføre kvalificeret pleje og støtte.

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 bjælke-diagram, i hvor høj grad plejecentret opfylder indikatorerne for hvert tema.



2.4 Vurdering i forhold til temaer

2.4.1 Målgruppe, metoder og dokumentation

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerinterview har ikke kunnet foretages, men der er udført observationer og ført korte samtaler med borgere, som virker glade og tilpasse i samspillet med medarbejderne. Borgerne er velsoignerede.

Plejecentret arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet og sikrer borgerne den relevante pleje og omsorg, herunder koordinerende morgenmøder, orientering i dokumentationen og løbende sparring. En medarbejder, som er sommerferieafløser, oplyser ikke at have adgang til Cura, men oplever god sparring vedrørende borgeropgaver fra de faste medarbejdere, som også dokumenterer observationer på medarbejderens vegne. Udsagnet er drøftet med ledelsen, som oplyser, at det er en ledelsesmæssig beslutning, at plejehjemmets afløsere ikke anvender Cura.

Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan de anvender faglige metoder i plejen og omsorgen, herunder neuropædagogiske metoder samt Tom Kitwoods teori. Medarbejderne oplyser om, at borgergennemgang sker på månedlige koordineringsmøder, og desuden afvikles ugentlige triagemøder med fast deltagelse af hjemmesygeplejen og behandlersygeplejerske, ligesom demenssygeplejersken deltager regelmæssigt. Ved ændringer i borgers tilstand inddrages kollega med højere kompetenceniveau, hjemmesygeplejen eller læge. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan et tæt og

velfungerende samarbejde med plejehjemslægen, ældrepsykiatrien og terapeuter sikrer en helhedsorienteret indsats.

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med rehabilitering i det daglige samarbejde med borgeren, så deres fysiske og mentale trivsel understøttes, fx tages udgangspunkt i borgernes dagsform i vurderingen af behovet for kompenserende hjælp. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan dagligdagens aktiviteter som avislæsning, puslespil og borddækning vedligeholder borgernes kognitive funktioner.

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med pædagogiske tilgange, som rolle- og sceneskift for at forebygge magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten. Medarbejderne har et grundigt kendskab til reglerne for magtanvendelse og efterlever regler og instrukser, når magtanvendelse er nødvendigt, hvilket sker meget sjældent.

Plejecentret arbejder målrettet med dokumentationen, så kvalitet i den daglige praksis understøttes. Medarbejderne beskriver en klar rolle- og ansvarsfordeling i relation til opdatering af dokumentationen og oplyser, at samtlige faste medarbejdere har deltaget i to dages Cura kursus, og at plejehjemmets to superbrugere og assisterende ledere i samarbejde med plejehjemssygeplejersken bidrager med løbende sparring og undervisning ved behov.

Dokumentationen for tre borgere er gennemgået med assisterende leder og tre medarbejdere, som er social- og sundhedsassistenter.

Dokumentationen fremstår overvejende fyldestgørende og opdateret. Borgernes behov for pleje og omsorg er i besøgsplaner beskrevet handlevejledende, med udgangspunkt i borgers ressourcer. I et tilfælde savnes dog beskrivelse af den pædagogiske tilgang til en borger i aftentimerne. Generelle oplysninger er velbeskrevne og opdaterede, og borgernes livshistorie er beskrevet i alle tilfælde. Funktionsevnetilstande foreligger ajourførte, fraset hos en borger, hvor flere tilstande ikke er vurderet.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.

2.4.2 Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score: 5

Vurdering:

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

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgerne sikres indflydelse i hverdagen, bl.a. ved at aflæse borgernes signaler og mimik ift. borgerens ønsker, og hvad der er meningsfuldt for borgeren, fx at komme en tur udenfor. Medarbejderne redegør desuden for, at de lægger vægt på en omgangstone som tilpasses den enkelte borgers egen kommunikation, og som er præget af imødekommenhed og respekt for borgernes valg, væner, personlige livsstil og dagsform.

Tilsynet observerer overalt en anerkendende og omsorgsfuld omgangstone i dialogerne mellem borgere og medarbejdere, hvor medarbejderne understøtter borgernes initiativ i samtalen. Tilsynet observerer en plejesituation, hvor en medarbejder med rolig og venlig kommunikation imødekommer borgerens behov for trykthed. Under måltidet bemærkes, at medarbejderne tilpasser jargonen til borgernes behov, fx i anvendelsen af humor.

2.4.3 Hverdagsliv, herunder aktiviteter, mad og måltider

Score: 5

Vurdering:

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

En borger giver udtryk for tilfredshed med sin hverdag, som indeholder aktiviteter, som borgeren værdsætter, fx fællessang og kreative sysler.

Medarbejderne redegør for, hvordan de gennem kendskab til borgernes livshistorie og vaner tilbyder daglige aktiviteter, som er meningsfulde for den enkelte borger. Medarbejderne oplyser, at borgerne for de flestes vedkommende har fremskreden demenssygdom, og derfor profiterer mest af en-til-en aktiviteter, hvor borgerens dagsform og her og nu-behov tilgodeses, fx en gåtur i haven, praktiske opgaver, en sang eller nærvær.

Plejehjemmet har en gruppe af frivillige, som bidrager med ledsagelse til ture ud af huset, fx bustur til Zoologisk Have, bankospil og kreative aktiviteter. Medarbejderne fremhæver ligeledes de pårørende, som gerne sætter sig i opholdsstuen og drikker en kop kaffe sammen med flere borgere. Nyligt har to musikterapeutstuderende tilbudt et forløb med regelmæssige besøg på plejehjemmet, hvilket både borgere og medarbejdere har et ønske om at gentage.

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet og måltiderne, som opleves som hyggelige.

Medarbejderne redegør for faglige overvejelser omkring tilrettelæggelsen af måltider, og er opmærksomme på madens og måltidets betydning for borgernes livskvalitet, og de redegør for deres roller og opgaver ved måltidet. Medarbejderne deltager med pædagogiske måltider, og de har stor opmærksomhed på at skabe en rolig og genkendelig ramme omkring måltiderne, bl.a. gennem en velovervejede bordplan, hvor borgernes relationer understøttes, og hvor medarbejderne kan støtte og hjælpe borgere, der har behov for det. Medarbejderne redegør desuden for faglige observationer i forbindelse med måltidet, herunder synkebesvær, ændringer i appetit og tab af færdigheder, hvor relevante samarbejdspartnere inddrages ved behov.

Tilsynet observerer i alle plejehjemmets afdelinger frokostmåltidet, hvor medarbejdere og borgere har rolige, hyggelige samtaler omkring bordene, som er pænt dækkede og med friske blomster i vaser. Borgernes individuelle behov for fællesskab eller ro ses og respekteres af medarbejderne, og måltidet afvikles i samtlige afdelinger i en rolig og hjemlig atmosfære. I en afdeling er der spontant blevet fremstillet dessert med frugtgrød og flødeskum, hvilket nydes af borgerne og giver anledning til samtale om frugthøst og madlavning.

2.4.4 Kompetencer

Score: 5

Vurdering:

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

Ledelsen og medarbejderne vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgruppen, og ledelsen arbejder målrettet og vedvarende med den generelle kompetenceudvikling. Samtlige medarbejdere har deltaget i demenskurser, ligesom de inden for det første år af ansættelsen deltager i kursus omkring Eden Alternatives principper. Leder oplyser desuden, at plejehjemmets social- og sundhedsassistenter løbende har gennemført opdateringskurser.

Ledelsen vægter samarbejde og trivsel højt, og oplyser, at et fem dages kursusforløb vedrørende teamsamarbejde har været afviklet i det forløbne år i forlængelse af et afsluttet Affectum-forløb.

Medarbejderne føler sig godt klædt på til opgaverne og arbejdet med den komplekse målgruppe. De oplever den løbende kollegiale sparring og de tværfaglige mødefora med borgerdrøftelser, hvor bl.a. behandlersygeplejersker fra lægehuset, demenssygeplejerske og ældrepsykiatrien bidrager med perspektiver, som udviklende.

Medarbejderne oplever en generelt god trivsel redegør for en samarbejdskultur, hvor forebyggelse af omsorgstræthed og forråelse er i fokus, og hvor det er accepteret, at medarbejdere kan have behov for pauser og afveksling fra opgaver, som er mentalt

krævende. Medarbejderne oplever en synlig og nærværende ledelse, som er åben for dialoger.
Tilsynet bemærker i flere situationer, at medarbejdernes kompetencer afspejles i samspillet med borgerne.

2.4.5 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne
Ledelsen og medarbejderne oplever, at de fysiske rammer understøtter borgernes trivsel og er demensvenligt indrettet, herunder den lukkede flisebelagte gårdhave med blomster i krukker og frugttræer, hvor borgerne kan færdes selvstændigt og trygt. Medarbejderne fremhæver i den forbindelse, at de fælles terrasser for nylig er blevet overdækkede, hvilket giver flere dage med mulighed for ophold udendørs.
Husets gangarealer er dekoreret med fotos fra hverdagslivet på plejehjemmet, og motiverer til ophold, genkendelse og samtale, og giver besøgende pårørende indblik i dagligdagen.
Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder for at skabe en god stemning, miljø og atmosfære, bl.a. ved at tilpasse møbler og indretningen af de fælles opholdsrum til borgernes aktuelle behov.
Der observeres en tilfredsstillende hygiejnisk standard på fællesarealer, i de besøgte borgers boliger og vedrørende borgernes hjælpemidler.

2.4.6 Årets fokusområde: Værdighed

Ingen score

Vurdering:

Leder og medarbejdere redegør for en kultur på plejehjemmet, som understøtter borgernes livskvalitet og værdighed. Leder og en medarbejder deltager ved indflytningssamtalen, hvor der spørges ind til borgerens ønsker, fx i relation til hverdagslivet og døgnrytme. De pårørende inddrages efter borgerens ønske som en vigtig ressource og kilde til viden om borgerens levede liv, ønsker og vaner, og både leder og medarbejdere tilkendegiver, at et tæt pårørendesamarbejde har høj prioritet. Ved indflytningssamtalen berøres emnet "Den sidste tid", hvis det falder naturligt, og ledelsen oplyser, at borgernes pårørende er den væsentligste kilde til viden vedrørende ønsker i forbindelse med livets afslutning. Feltet "Ved livets afslutning" i Cura anvendes ikke generelt, men både ledelse og medarbejdere oplever via løbende dialog med pårørende at have et nært og godt kendskab til den enkelte borgers behov og ønsker. Ledelse og medarbejdere oplyser, at plejehjemmet modtager meget positive tilkendegivelser fra pårørende vedrørende deres kæres sidste tid på plejehjemmet.
Medarbejderne er ikke blevet formelt introduceret til kommunens værdighedspolitik, men en medarbejder har kendskab til den. Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan de understøtter borgernes selvbestemmelse og integritet, fx i at være velsoignerede, og at borgernes vaner og identitet understøttes gennem fx påklædning og indbyrdes jargon. Medarbejderne redegør ligeledes for, at de har stor opmærksomhed på at skærme borgere i sårbare situationer, herunder at støtte borgerne i at trække sig fra sociale sammenhænge, som borgeren ikke magter.
Medarbejderne oplyser, at de har stor opmærksomhed på eventuelle ændringer i kollegers tone og adfærd, og er trygge ved at italesætte brud på omgangstonen, hvis det skulle opstå, hvilket dog ikke har været aktuelt.

Tilsynet overhører flere dialoger mellem borgere og medarbejdere, hvor et godt gensidigt kendskab skinner igennem. Tilsynet bemærker, at stillingtagen til genoplivning i alle tilfælde er dokumenteret.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Aalborg 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>
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.

