



# Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Senior og Omsorg  
Lundbyescentret

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
November 2023



# Forord

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

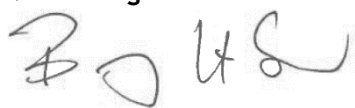
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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

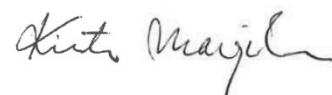


Partner

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 plejecentret

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Lundbyescentret, Lundbyesgade 33, 9000 Aalborg

Leder: Christina Viffert

Tilbudstype og juridisk grundlag: Kommunalt plejecenter

Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til plejebolig

Antal boliger: 66 boliger

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 30. november 2023, kl. 08.15 - 13.15

Deltagere i interviews:

Leder og assisterende leder, tre medarbejdere, tre borgere og to pårørende.

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

Tilsynsførende: Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med leder og delvist den ene af centrets assisterende ledere, som oplyser om et velfungerende plejecenter med engagerede og stabile medarbejdere.

Af vedvarende fokusområder nævner leder dokumentationspraksis, hvor et tæt samarbejde med plejehjemssygeplejersken, samt undervisning og løbende sidemandsoplæring af husets tre superbrugere, har understøttet og bidraget positivt til dokumentationen.

Derudover oplyser leder, at 2023 har budt på en del medarbejderudskiftninger, da flere medarbejdere bl.a. er gået på pension. Plejecentret har derfor haft stort fokus på modtagelse og introduktion af nye kolleger, hvor et fast introduktionsprogram og mentorordning har dannet afsæt for introduktionen, og er suppleret, alt efter de nye medarbejders individuelle behov for oplæring og introduktion.

Kompetenceudvikling af medarbejderne samt medarbejdertrivsel har ligeledes haft leders store bevågenhed, og et igangværende Affectum forløb har bl.a. til formål at fremme samarbejdet og kommunikationen på tværs i huset, såvel i medarbejdergruppen som i samspillet med borgerne.

Medarbejdersituationen er stabil, og flere af medarbejderne har mange års anciennitet på plejecentret. Det samlede sygefravær er aktuelt i den høje ende, grundet årstidsbestemte infektioner, og aktuelt er fem medarbejdere langtidssygemeldte, grundet fysisk sygdom. Tre af de sygemeldte er dog på vej tilbage til jobbet. Fraværet dækkes af øvrige kolleger, der er gode til at byde ind med at dække vagter, da plejecentret ikke anvender eksterne vikarer. Et internt vikarkorps, bestående af sundhedsfaglige under uddannelse, supplerer desuden med vagter. Aktuelt er en stilling vakant.

## 1.2 Opfølgning

Leder oplyser at have arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentation samt anbefalinger rettet mod det sundhedsfaglige tilsyn. Tilsynet bemærker, at anbefalinger vedr. dokumentation fortsat er gældende.

## 2. Socialfagligt tilsyn

### 2.1 Overordnet vurdering

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

Det er tilsynets vurdering, at plejecentret er meget velfungerende, og at engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Det er desuden 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 høj borgeroplevelse og faglig kvalitet og et rehabiliterende sigte.

Tilsynet vurderer, at plejecentret er kendetegnet ved, at ledelse og medarbejdere har stor opmærksomhed på, at borgernes værdighed understøttes mest muligt i hverdagslivet på centret.

Tilsynet har givet anledning til i alt tre anbefalinger, hvoraf de to relaterer sig til dokumentationen, og den sidste anbefaling relaterer sig til et konkret pårørendeudsagn vedr. hverdagslivet.

Tilsynet vurderer, at de relativt få mangler vil kunne udbedres ved en ledelsesmæssig indsats og i samarbejdet med medarbejderne.

### 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### 2.2.1 Bemærkninger

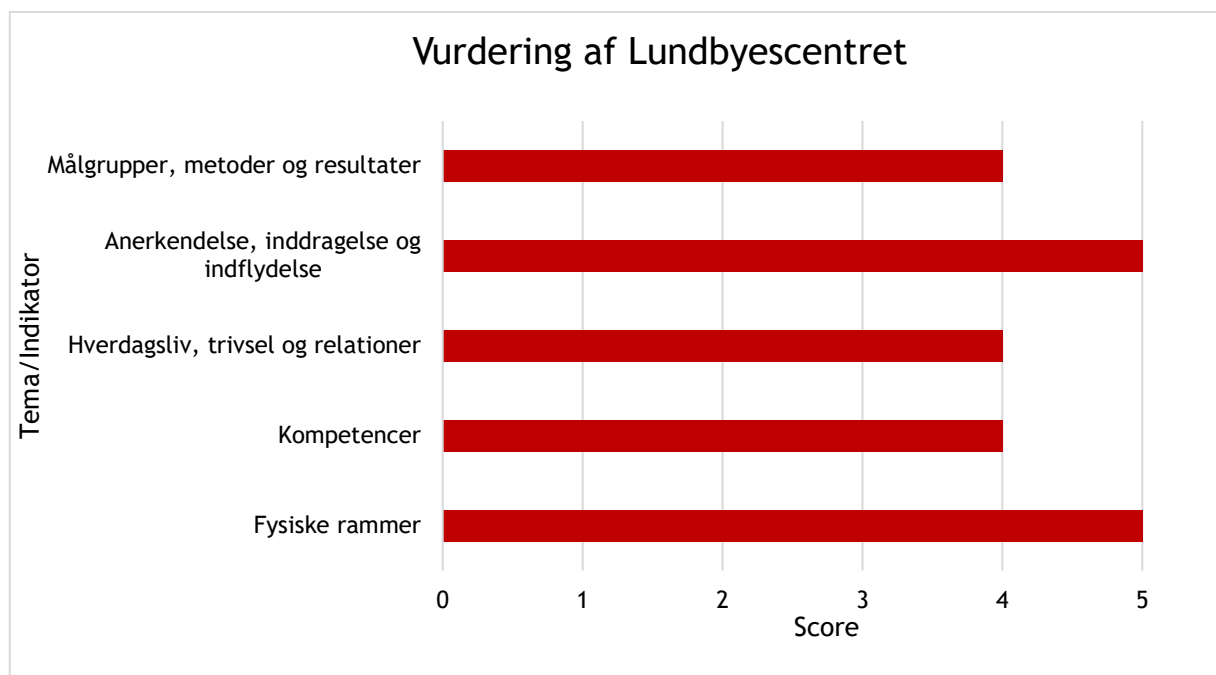
Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### 2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at udfylde besøgsplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes plejebestand, fordelt på hele døgnet, samt at indhente livshistorie og beskrive punktet mestring i konkrete tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne er opmærksomme på, at delegerede sundhedslovsindsatser foreligger med fyldestgørende og handlingsvejledende beskrivelser.
3. Tilsynet anbefaler leder at følge op på pårørendeudsagn vedrørende familiemedlemmets ønsker om øget fællesskab.

### 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.

Borgerne er meget tilfredse med den pleje og omsorg, de modtager, som svarer til deres behov, og de er tilfredse med måden den udføres på. En borger oplever stor trykthed ved medarbejdernes hjælp, og borgeren udtrykker, at der ikke findes et bedre sted at bo. En anden borger er, grundet sit synshandicap, meget afhængig af medarbejdernes hjælp, og borgeren værdsætter, at hjælpen udføres på samme måde hver dag, hvilket for borgeren skaber stor trykthed. De pårørende udtrykker ligeledes stor tilfredshed med kvaliteten af den leverende hjælp, og de er meget trykke ved, at deres kære er på plejecentret.

Plejecentret arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet, og som sikrer borgerne den relevante pleje og omsorg, herunder kontaktpersonsordning, fast tilknytning af medarbejdere til et team, overlap mellem vagtlag og orientering i Cura af observationsnotater med gennemgang af dagens opgaver. Borgeropgaver fordeles under hensyntagen til borgernes døgnrytme og plejetyngde og ud fra medarbejdernes kompetencer.

Medarbejderne redegør for et velfungerende samarbejde med hjemmesygeplejen, som bidrager løbende med faglig sparring, og som deltager på triagemøder to gange ugentligt, ligesom de inddrages ved ændringer ved borgere, som kræver sygeplejevurdering. Triagemøder afvikles to gange dagligt med overlap til næste vagtlag, så samtlige vagtlag er deltagende i den daglige triagering, som dokumenteres elektronisk. Derudover sikrer plejecentret en helhedsorienteret indsats i forhold til borgerne, bl.a. gennem de ugentlige besøg af plejecenterlægen og via løbende faglige mødefora med mulighed for borgergennemgang og involvering af tværfaglige samarbejdspartnere, såsom demenskoordinator, Praksisteam og terapeuter.

Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan de arbejder med rehabilitering i det daglige samarbejde med borgeren, så deres fysiske og mentale trivsel understøttes ved inddragelse af borgernes egne ressourcer i den daglige ADL samt ved mobilisering.

Medarbejderne redegør for deres arbejde med pædagogiske tilgange, som forebygger magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten, og plejecentret efterlever regler og instrukser, når magtanvendelse er nødvendigt, hvilket, ifølge medarbejderne, forekommer yderst sjældent.

Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentation, så den understøtter kvaliteten i den daglige praksis, og de redegør tydeligt for roller og ansvarsfordeling i arbejdet med dokumentationen.

Dokumentationen fremstår, fraset få mangler, opdateret og fyldestgørende beskrevet, og borgernes behov for pleje og omsorg er i besøgsplaner beskrevet handlevejledende med udgangspunkt i borgernes ressourcer. Dog savnes ved en borger udfoldelse af hjælpen til bad, ligesom der hos en anden borger savnes en opdateret besøgsplan for borgers behov for hjælp i aftentimerne.

Generelle oplysninger er overvejende opdaterede, dog mangler livshistorie og punktet mestring at blive beskrevet hos en borger. Funktionsevnetilstande er vurderede og opdaterede. Hos en borger savnes der en fyldestgørende handlingsanvisning, relateret til en delegeret sundhedslovsydelse i plejen, som vedrører en borgers udskillelsesproblematik.

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.

Borgerne oplever, at de bliver hørt, respekteret og anerkendt, og de beskriver, at de har indflydelse på deres hverdag, både i forhold til døgnrytme og hverdagsaktiviteter. Borgerne oplever en god og omsorgsfuld omgangstone med plads til humor og kærlige drillerier. De pårørende oplever ligeledes respekt og en ligeværdig omgangstone både til deres kære, men også i mødet med medarbejderne og ledelsen.

Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan borgerne sikres indflydelse i hverdagen, og at de lægger vægt på en omgangstone, som er præget af imødekommenhed og respekt for borgernes individuelle valg, vaner, personlige livsstil og sproglige jargon.

Tilsynet observerer ved rundgang på plejecentret en anerkendende og respektfuld omgangstone og en hyggelig atmosfære på fællesarealerne og i samspillet mellem borgere og medarbejdere.

## 2.4.3 Hverdagsliv, herunder aktiviteter, mad og måltider

**Score: 4**

**Vurdering:**

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

Borgerne giver udtryk for tilfredshed med en hverdag, der tager afsæt i egne ønsker og vaner, og de er tilfredse med udbuddet af aktiviteter. En borger fremhæver positivt sin deltagelse i gymnastik samt hjælp til blomsterdekorationer, som borgeren sætter stor pris på. En anden borger har deltaget i forskellige aktiviteter, men borgeren oplyser, at aktiviteterne ofte falder sammen med borgerens genoptræning, som snarligt overgår til vedligeholdende træning, foranlediget af samarbejdet med medarbejderne, hvilket

borgeren er særdeles glad for. En tredje borger er glad for de musikalske arrangementer, og borgeren nyder desuden sin bolig, hvor borgeren ofte ser fjernsyn.

En pårørende oplyser, at hendes familiemedlem til tider keder sig, idet flere af dennes nærtstående bofæller på plejecentret er gået bort, eller er blevet kognitivt svækkede. Den pårørendes kære udtrykker ønske om et fællesskab med flere ligestillede, eller at medarbejderne vil tage sig tid til dialog eller til at se en film sammen med borgeren. Pårørendeudsagnet er videreformidlet til leder, som er opmærksom på borgerens ønsker, og leder vil arbejde på et muligt fællesskab på tværs af husets to afdelinger for at imødekomme borgerens behov.

Medarbejderne redegør for roller og ansvar i forhold til aktiviteter og vedligeholdende træning, hvoraf de aktuelt har flere borgere med en genoptræningsplan eller vedligeholdende træning, hvor medarbejderne understøtter den daglige træning.

En aktivitetsmedarbejder, medarbejderne og de frivillige understøtter og planlægger løbende aktiviteter, såsom gudstjeneste, musik og sang, gymnastik og cykelture eller en tur med bussen, som senest har kørt på tur flere gange for at se den store juleudsmykning i Plantorama. Hver måned udarbejdes en månedsoversigt med aktiviteter for den kommende måned, som udleveres til borgerne. Derudover redegør medarbejderne for spontane aktiviteter i hverdagen, som at se en gammel dansk film, spil eller en gåtur. Medarbejderne supplerer desuden med oplysninger om, at borgere, som ikke rummer fællesskabet eller for mange stimuli, tilbydes en-til-en tid, en snak, holde i hånd eller en gåtur, alt efter borgerens ønske og behov.

Borgerne er overvejende tilfredse med madens kvalitet, og måltiderne i fællesskabet beskrives som hyggelige. To borgere udtrykker dog varierende kvalitet af den varme mad, som leveres fra centralkøkkenet. Begge borgere har haft møde med køkkenet, foranlediget af leder, ift. tiltag og ændringer, der imødekommer deres behov. Borgerudsagn er videreformidlet til leder, der ligesom borgerne oplyser, at der har været afholdt møder med køkkenet ift. kvaliteten, og leder har gentagne gange selv været i dialog med køkkenet ift. forbedringstiltag og borgerønsker. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen har handlet adækvat i de konkrete tilfælde.

Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne i form af en fast bordplan, der understøtter dynamikken i borgersammensætningen. Medarbejderne er opmærksomme på madens og måltidets betydning for borgernes livskvalitet, og de er bevidste om egne roller, bl.a. som måltidsværter, hvor de understøtter de borgere, der har behov for hjælp til indtagelse af måltidet samtidig med, at de bidrager til det sociale fællesskab med dialog. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for faglige observationer omkring måltidet samt inddragelse af relevante samarbejdspartnere ved behov.

Tilsynet observerer et aktivt miljø på samtlige afdelinger på plejecentret, hvor der som start på dagen pyntes juletræ, og senere observeres der en hyggelig og rolig stemning mellem borgere og medarbejdere under afvikling af middagsmåltidet.

#### 2.4.4 Kompetencer

Score: 4

##### Vurdering:

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

Leder og medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgruppen. Medarbejdergruppen består af ca. 50 SOSU-medarbejdere med en overvægt af social- og sundhedsassistenter. Derudover er der tilknyttede egne afløsere, som er under sundhedsfaglig uddannelse, og som oplæres grundigt til basale plejeopgaver og borgerne forud for selvstændigt arbejde. Leder redegør for et stort ledelsesmæssigt fokus på at kompetenceudvikle medarbejderne, både i form af intern undervisning og løbende kurser, ligesom leder prioriterer medarbejdernes trivsel, som for nuværende beskrives som værende god, omend til tider travl, afhængig af dagens ressourcer. Leder blev tildelt

nordjyske ledelsespris, hvor et vundet pengebeløb anvendes til et UCN-forløb, som skal understøtte medarbejdernes psykologiske tryghed i medarbejdergruppen. Leder oplyser, at plejecentret arbejder systematisk med opfølgning og vidensdeling via de faglige mødefora og personalemøder, som afvikles to gange årligt. I det nye år oplyser leder, at der i samarbejde med demenssygeplejersken vil blive etableret strukturerede borgerkonferencer, efterfulgt af december måneds undervisning vedrørende demens, afholdt af Videnscenter for Demens.

Medarbejderne føler sig godt klædt på til opgaverne ift. plejecentrets målgrupper, og de beskriver den daglige sparring, faglige mødefora, personalemøder samt den daglige triage, som bidrager til at holde deres viden ajour og til at understøttes den løbende kompetenceudvikling.

Leder fremhæves af medarbejderne som værende imødekommende og lydhøre, hvis medarbejderne har ønsker til kurser eller undervisning.

Introduktion af nyansatte medarbejdere foregår med følgedage og grundig introduktion ved faste medarbejdere, ligesom en mentorordning understøtter nye medarbejders introduktion.

Til grund for den samlede vurdering tillægges det betydning, at plejecentret aktuelt har fem langtidssygemeldte medarbejdere og et samlet højt sygefravær, hvilket medvirker til et midlertidigt kompetencetab.

#### 2.4.5 Fysiske rammer

**Score: 5**

**Vurdering:**

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

Borgerne finder de fysiske rammer velindrettede og hyggelige, og de er glade for deres boliger.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder for at sikre en god stemning, et hjemligt miljø og atmosfære - både indendørs og udendørs - når vejret tillader det.

Plejecentret er i to etager, og hver af de fire afdelinger har et lyst velindrettet fællesareal, som er centralt placeret med spise- og opholdsstue. Ifølge medarbejderne understøtter de fysiske rammer borgernes trivsel, og de imødekommer borgernes behov.

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

#### 2.4.6 Årets fokusområde: Værdighed

Ingen score

**Vurdering:**

Borgere og pårørende tilkendegiver enstemmigt, at medarbejderne respekterer borgernes private hjem samt borgernes ønsker til hverdagslivet. En borger oplyser, at borgeren somme tider glemmer, at hun ikke bor i eget hus længere, da borgerens bolig føles som hendes tidligere hjem.

Ledelsen og medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvad der lægges vægt på i kulturen, kommunikationen, og samspelet med borgerne og for, hvordan værdigrundlaget og værdighedspolitikken omsættes i daglig praksis. Leder tilkendegiver, at værdighedspolitikken er introduceret til medarbejderne på et personalemøde først på året.

Borgere og pårørende tilbydes ved indflytning en indflytnings samtale, og derudover en opfølgende samtale efter tre måneder. Her er borgerens ønsker, vaner og livshistorie i fokus, og danner afsæt for samtalen, og det dokumenteres efterfølgende i Cura.



Leder og medarbejdere oplyser desuden, at de til indflytningssamtalen spørger ind til borgernes evt. ønsker for den sidste tid, og borgernes ønsker dokumenteres i Cura. Medarbejderne reflekterer over, at idet borgerne ofte har kendskab og relationer til hinanden, skal det være "tilladt" at tale om døden og faste traditioner, såsom at tænde lys, flage på halvt og at notere afdødes navn i en ramme for at mindes borgeren, hvis det er aftalt med borgeren og de pårørende.

Leder og medarbejdere redegør desuden for, at de ønsker "at bringe livskvalitet til livet", og de nævner i den forbindelse, at livskvalitet og værdighed har mange vinkler, bl.a. kommunikationen, som altid er individuelt tilpasset den enkelte borger. Medarbejderne redegør for en kultur med en stor opmærksomhed på omgangstonen, og hvor det er tilladt at sige til og fra over for en given borgeropgave, hvis overskuddet ikke er dertil på dagen. Medarbejderne er opmærksomme på at forebygge omsorgstræthed, og de vil prompte reagere ved brud på omgangstonen eller uprofessionel adfærd, og adressere dette til den pågældende kollega eller til ledelsen, hvilket dog ikke har været tilfældet.

## 3. Vurderingskema

I tilsynene i Aalborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.</li> </ul>
Score: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li> <li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> <li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <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.

