



# Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Senior og Omsorg  
Plejehjemmet Lykkesminde

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
Maj 2023



## Forord

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

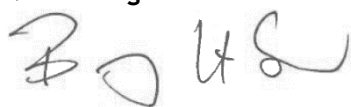
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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

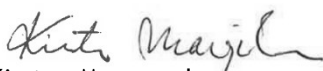


Partner

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 Lykkesminde, Jernbanegade 11, 9293 Kongerslev

Leder: Lissi Kibsgaard Sørensen

Tilbudstype og juridisk grundlag: Kommunalt plejehjem

Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til plejebolig

Antal boliger: 20 boliger

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 11. maj 2023, kl. 08.15 - 13.15

Deltagere i interviews:

Leder og stedfortræder, to medarbejdere, tre borgere og en pårørende.

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

Tilsynsførende:

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske MHH

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med leder, og stedfortræder støder til efter kort tid. Leder oplyser, at plejehjemmet gennem de seneste to år har været i gang med et vækstkultur-forløb i samarbejde med Affectum, og de har et år tilbage af forløbet. Leder oplever, at forløbet har medført en øget opmærksomhed på den interne kollegiale kommunikation, som leder har et ønske om at styrke yderligere, hvorfor plejehjemmet ved hjælp af midler fra "Nærhed og omsorg" for nyligt har startet et undervisningsforløb vedrørende kommunikationen på plejehjemmet. Som en del af forløbet vil en konsulent komme i huset to gange ugentligt i seks uger med supervision ift. medarbejdernes kommunikation.

Et andet fokusområde er dokumentationen. Leder oplyser om en målrettet indsats for at opkvalificere medarbejderne i brugen af Cura, hvor superbruger i samarbejde med plejehjemssygeplejersken har gennemført individuel undervisning og sparring, og hvor superbruger har fastlagt "Cura-tid" til gennemgang af journaler og sidemandsoplæring af kolleger.

Ledelsen oplyser, at medarbejdergruppen er stabil, men at de seneste uger har været præget af et højere sygefravær end vanligt. Årsagen er overvejende et højere korttidsfravær, bl.a. grundet årtidsbestemte infektioner. Derudover er en medarbejder langtidssygemeldt, og flere medarbejdere afvikler lige nu restferie. En vakant stilling er i opslag. Fraværet dækkes ved omlægning af faste medarbejders arbejdstid og ekstraarbejde samt brug af eget korps af kendte afløsere, hvoraf flere er faglærte og erfarne, men også kommunens vikarkorps og eksterne vikarer anvendes i et vist omfang.

## 1.2 Opfølgning

Leder oplyser om et målrettet arbejde med dokumentationen, hvor en tydeligere ansvarsfordeling nu er defineret siden sidste års tilsyn. Leder oplyser desuden, at faste borgerkonferencer i samarbejde med demenskoordinator er implementeret. Tilsynet bemærker, at enkelte anbefalinger relateret til dokumentationen fortsat gør sig gældende.

# 2. Socialfagligt tilsyn

## 2.1 Overordnet vurdering

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

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet er meget velfungerende, trods en aktuell periode udfordret af sygefravær, og at engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at ledelse og medarbejdere har fokus på at tilbyde borgerne meningsfulde aktiviteter, men tilsynet vurderer samtidig, at der er et behov for en øget ledelsesmæssig opmærksomhed på, at tilrettelæggelsen af hverdagslivet sker stabilt og på borgernes præmisser, også i travle perioder. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig og borgeroplevet kvalitet og med opmærksomhed på rehabilitering og sundhedsfremme i hverdagen.

Tilsynet har givet anledning til i alt fire anbefalinger, som hhv. retter sig mod mangler i dokumentationen, overholdelse af hygiejniske retningslinjer, plejehjemmets aktivitetstilbud samt koordinering af kerneopgaven (mod temaerne Målgrupper, metoder og resultater, Hverdagsliv og relationer samt Kompetencer.) Det er tilsynets vurdering, at manglerne vil kunne udbedres gennem en målrettet og vedholdende ledelsesmæssig indsats.

I relation til årets tema, *Værdighed*, er det tilsynets vurdering, at ledelse og medarbejdere har stor opmærksomhed på at understøtte borgernes værdighed og selvbestemmelse i hverdagslivet, hvor borgerne mødes med en ligeværdig dialog. Ledelse og medarbejdere har desuden stor opmærksomhed på kommunikationen og på at forebygge omsorgstræthed og forråelse i en tid, hvor plejehjemmet er udfordret af øget travlhed.

## 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 udfolder besøgsplaner med fyldestgørende beskrivelser af pleje og støtte, herunder hjælpen til bad.

2. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at samtlige medarbejdere kender og overholder hygiejniske retningslinjer, herunder håndhygiejne.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på medarbejdernes oplevelse af et faldende aktivitetsniveau med aflysninger.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet opmærksomhed på at understøtte omgangstonen, medarbejdertrivslen og den daglige planlægning i relation til kerneopgaven i den aktuelle pressede periode.

## 2.3 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår plejehjemmet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående bjælke-diagram, i hvor høj grad plejehjemmet 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 plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne udtrykker tilfredshed med den pleje, de modtager, og måden den udføres på. En borger, som får hjælp til forflytning, oplyser, at medarbejderne støtter borgeren i at gøre så meget som muligt selv, så funktioner holdes ved lige, og en anden borger oplever, at medarbejderne yder en god psykisk støtte i hverdagen.

Plejehjemmet arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet, og som sikrer borgerne den relevante pleje og omsorg, herunder orientering i dokumentation, kontaktpersonsordning samt løbende indbyrdes sparring. Medarbejderne oplyser, at en medarbejder er dagens "tovholder", og at medarbejderen i løbet af dagen har en

koordinerende funktion. På et dagligt kort opsamlingsmøde triageres borgerne, og der følges op på dagens opgaver og indsatser. Ved ændringer i borgernes tilstand inddrages en social- og sundhedsassistent eller tværfaglige samarbejdspartnere, fx hjemmesygeplejen, som også deltager i det ugentlige triagemøde.

Den helhedsorienterede indsats sikres bl.a. gennem et velfungerende samarbejde med demenskoordinator, som kommer på regelmæssige besøg, og demenskoordinator er tovholder på borgerkonferencer med deltagelse af medarbejderne, hvor borgeres helheds-situation drøftes med afsæt i Tom Kitwoods teori. Medarbejderne oplyser desuden om et velfungerende samarbejde med terapeuter og plejehjemslægen.

Medarbejderne redegør for, hvordan rehabilitering er integreret i det daglige samarbejde med borgeren, så deres fysiske og mentale trivsel understøttes, bl.a. via motivation til gåture og i den daglige ADL. Der er et relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggende indsatser, herunder opmærksomhed på kosten, fx med energitætte mellemmåltider til småspisende borgere.

Medarbejderne kender retningslinjer og instrukser vedrørende magtanvendelse, og de anvender pædagogiske tilgange, som understøtter borgernes selvbestemmelse og forebygger magtanvendelse.

Plejehjemmet arbejder målrettet med dokumentationen, og medarbejderne redegør for en klar rolle- og ansvarsfordeling vedrørende dokumentationen, hvor social- og sundhedsassistenter varetager opdateringen af den sundhedsfaglige dokumentation, og at social- og sundhedshjælpere er ansvarlige for den socialfaglige del, herunder ajourføring af besøgsplaner. Plejehjemmets superbruger har afsat tid til gennemgang af borgerjournaler, og superbruger varetager desuden undervisning og løbende sparring vedrørende dokumentationen.

Dokumentationen for tre borgere er gennemgået med stedfortræder, som også er social- og sundhedsassistent.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og støtte over hele døgnet er i besøgsplaner beskrevet handlevejledende med udgangspunkt i borgernes ressourcer og helhedssituation, fraset hos en borger, hvor beskrivelse af hjælpen til bad savnes. Generelle oplysninger vedrørende borgernes mestring, motivation, ressourcer og vaner er udfyldte og ajourførte, og funktionsevnetilstande er vurderede og opdaterede i relation til borgernes aktuelle helhedssituation.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.

Tilsynet bemærker, at en medarbejder bærer armbåndsur og ring, hvilket er drøftet med medarbejderen og ledelsen.

## 2.4.2 Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

**Score: 5**

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet 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 egen hverdag. Samtlige borgere omtaler medarbejderne som imødekommende og venlige, og en borger nyder, at medarbejderne anvender samme humoristiske tone som borgeren selv.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgerne gennem dialog og et godt borgerkendskab sikres indflydelse i hverdagen, hvor de lægger vægt på en omgangstone præget af imødekommenhed og respekt for borgernes valg, vaner og livsstil, ligesom kommunikationen tilpasses borgernes egne sproglige jargon og dagsform.

Tilsynet har talt med en pårørende, som beskriver samarbejdet med ledelse og medarbejdere som velfungerende, og pårørende oplever imødekommenhed, når den pårørende kommer på besøg i huset.

Tilsynet observerer en anerkendende og respektfuld omgangstone mellem borgere, pårørende og medarbejdere.

### 2.4.3 Hverdagsliv, herunder aktiviteter, mad og måltider

Score: 4

#### Vurdering:

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

Borgerne giver udtryk for tilfredshed med en hverdag, der tager afsæt i egne ønsker og vaner. To borgere har efter indflytning på plejehjemmet fortsat tilknytning til aktiviteter uden for plejehjemmet, fx i det nærliggende aktivitetscenter. En tredje borger tilkendegiver, at medarbejderne inviterer til deltagelse i fælles aktiviteter, og borgeren deltager efter ønske og dagsform. Borgerne udtrykker tilfredshed med udbuddet af aktiviteter, og flere borgere fremhæver busture som foretrukne arrangementer.

Plejehjemmets medarbejdere er ansvarlige for tilrettelæggelse og afvikling af aktiviteter, som omfatter bankospil, petanque, jævnlige besøg af dagpleje- og børnehavebørn, fredagsbar hver måned og højtlesning samt større årstidsbestemte arrangementer, hvor pårørende ofte inviteres med. Medarbejderne beskriver desuden, at de tilbyder individuelle og spontane aktiviteter, såsom gåture og en snak over en kop kaffe, bl.a. til borgere, der ikke profiterer af større fælles aktiviteter. Medarbejderne tilkendegiver samtidig, at planlagte aktiviteter flere gange månedligt må aflyses på travle dage, fx ved sygefravær blandt medarbejderne, hvilket både borgere og medarbejdere er kede af. Medarbejderudsagnet er formidlet til ledelsen, som ikke umiddelbart kan genkende det omfang af aflyste aktiviteter, som medarbejderne giver udtryk for, men leder vil følge op med medarbejderne.

Borgerne oplever de fælles måltider som hyggelige med samvær og gode samtaler, og de beskriver maden som god og velsmagende. Medarbejderne redegør for, hvordan de skaber gode rammer omkring måltidet, hvor medarbejderne sidder med ved bordene, at de understøtter samtale og hjælper borgere, der har behov for det. Medarbejderne redegør desuden for observationer i relation til måltidet, herunder ændringer i borgerens appetit eller begyndende synkebesvær. Medarbejderne oplyser desuden, at borgerne på skift i mindre grupper vælger den kommende måneds menu ud fra køkkenets udsendte menuplan.

Tilsynet observerer en hyggelig stemning omkring middagsmåltidet i fællesrummet, hvor borgere og medarbejdere har rolige samtaler ved bordene.

### 2.4.4 Kompetencer

Score: 4

#### Vurdering:

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

Ledelse og medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgruppen. Leder oplyser, at medarbejdergruppen består af 15 medarbejdere, hvor de fleste er social- og sundhedsassistenter, og de øvrige er social- og sundhedshjælpere. Ledelsen arbejder målrettet med den generelle medarbejdertrivsel og kompetenceudvikling, og leder oplyser, at flere medarbejdere har deltaget i kurser, herunder SSA update og akutuddannelse. To medarbejdere har desuden deltaget i kursus vedrørende kollegial sparring, hvilket ifølge leder snarligt introduceres til den øvrige medarbejdergruppe. Leder afvikler desuden løbende MUS-samtaler.

Medarbejderne oplever gode muligheder for sparring på de daglige opsamlingsmøder og på triagemøder, hvor hjemmesygeplejen også deltager. Demenskoordinator kommer desuden fast på plejehjemmet, og demenskoordinator bidrager med undervisning og sparring

i forbindelse med borgerkonferencer, og plejehjemslægen underviser i praksisnære emner, senest blodtryksmåling.

Nye medarbejdere introduceres efter et fastlagt introprogram med følgevagter og undervisning, herunder kommunens e-learning. Medarbejderne oplyser, at plejehjemmets faste korps af afløsere, hvoraf flere er faglærte og tidligere ansatte på plejehjemmet, generelt er godt klædt på til opgaverne, men de oplever en svingende kvalitet, når vagter dækkes af eksterne vikarer, hvilket der i den seneste tid i et vist omfang har været behov for.

Såvel ledelse som medarbejdere oplever aktuelt et noget presset arbejdsklima og en intern kommunikation, der kan blive lidt skarp, hvorfor ledelsen har en særlig opmærksomhed på at opfange tegn på forråelse.

### 2.4.5 Fysiske rammer

Score: 5

#### Vurdering:

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

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med plejehjemmets fysiske rammer, og de er alle meget glade for deres store lyse lejligheder med tilhørende terrasse eller altan.

Ledelse og medarbejdere redegør for, hvordan plejehjemmets fysiske rammer understøtter borgernes trivsel, og at de imødekommer borgernes behov. Medarbejderne fremhæver de store lejligheder, som oprindeligt er bygget som ældreboliger, og derfor er de større end vanlige plejeboliger, og de indeholder også køkkenfaciliteter. Plejehjemmet er indrettet med boliger i to etager, som omkranser det store fællesrum, som ifølge leder er inddelt i forskellige zoner, fx køkken, spisestue og hyggeklub, for at skabe afgrænsede områder med en hyggelig og rolig atmosfære.

Tilsynet observerer et aktivt miljø i fællesrummet, hvor lyden er behagelig dæmpet, trods det store højloftede lokale. Der observeres desuden en tilfredsstillende hygiejnisk standard i borgernes boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

### 2.4.6 Årets fokusområde: Værdighed

Ingen score

#### Vurdering:

Ledelse og medarbejdere redegør med eksempler på, at der i kulturen, kommunikationen og samspillet med borgerne lægges vægt på værdighed samt viden om og respekt for det, der opleves betydningsfuldt for den enkelte borger. Ved indflytningssamtalen indhentes viden om livshistorie, ønsker og vaner, som ligesom viden fra de pårørende bidrager til selvbestemmelse og livskvalitet i borgerens hverdag.

Medarbejderne redegør for, hvordan en god relation danner grundlag for samtaler om borgernes ønsker til den sidste tid. Emnet berøres sjældent ved indflytningssamtalen, da selve indflytningen i sig selv kan være en stor omvæltning for borgeren og de pårørende, men samtaler tages, når borgeren og medarbejderne har lært hinanden at kende, og når det falder naturligt.

Ledelse og medarbejdere har opmærksomhed på omgangstonen og på at foregribe forråelse. Medarbejderne er bevidste om, at deres overskud kan være mindre på travle dage, og de giver samtidig udtryk for en gensidig åbenhed og tillid til at italesætte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen, hvis det skulle opstå, hvilket ikke har været tilfældet.

Tilsynet bemærker hos flere borgere, at medarbejderne understøtter borgernes ønsker om at fastholde så meget som muligt fra deres tidligere tilværelse, fx besøg på stadion



og hos venner i byen, ligesom en borger oplever det som værdifuldt at kunne hjælpe med små praktiske opgaver i hverdagen.

### 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 tilbage-meldingen 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>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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.

