



# Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Senior og Omsorg  
Mou Plejecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
Maj 2022

## 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 Høberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: bsq@bdo.dk  
Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: kmq@bdo.dk  
Projektansvarlig

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



# 1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

| Generelle oplysninger om tilsynet og plejecentret                                 |
|---|
| Navn og Adresse: Mou Plejecenter, Dokkedalvej 18, 9280 Storvorde                  |
| Leder: Marleen Evelyn Raal  |
| Tilbudstype og juridisk grundlag: Kommunalt plejecenter                           |
| Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til plejebolig                            |
| Antal boliger: 36 - heraf udgør 12 boliger en demensenhed                         |
| Dato for tilsynsbesøg: Lørdag d. 21. maj 2022, kl. 09.30 - 14.30                  |
| Deltagere i interviews:<br>Leder og tre medarbejdere, fem borgere og to pårørende |
| Tilsynsførende:<br>Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.      |

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

| Aktuelle vilkår  |
|--|
| <p>Leder oplyser, at assisterende leder, som tidligere har delt sin tid imellem to plejecentre, fra 1. marts er ansat på fuld tid på plejecentret.</p> <p>Ud over sikker drift har ledelsen vedvarende fokus på at udvikle medarbejdernes faglighed og understøtte kerneydelsen. En af indsatserne har bl.a. været efteruddannelse af alle medarbejdere i "det professionelle pårørendesamarbejde" på SOSU NORD, som ifølge leder har foranlediget givende faglige drøftelser med det formål, at borgernes familier skal bydes mere indenfor i hverdagen på plejecentret. Derfor er pårørende inviteret til fyraftensmøde i juni, hvor SOSU NORD fortæller om uddannelsesforløbet, ligesom leder vil beskrive formål og ønsker for pårørendesamarbejdet i fremtiden.</p> <p>Et andet udviklingsområde handler om at videreudvikle indsatser vedrørende de palliative forløb, herunder dokumentation af borgers ønsker til den sidste tid. Derudover vil ledelsen arbejde med et øget fokus på kommunens sygefraværspolitik med øje for fastholdelse af medarbejdere og den generelle medarbejdertrivsel.</p> <p>Medarbejdersituationen er ifølge leder stabil, og da plejecentret arbejder med bruttonormering, er der ikke vakante stillinger. Bruttonormeringen medfører ifølge ledelsen samtidig en større ledelsesmæssig bevågenhed på fordeling af medarbejderressourcer i hverdagen for at sikre en balanceret økonomi. Sygefraværet beskrives af leder som lavt.</p> <p>Leder oplyser, at der ikke er indeværende klager.</p> |

## 1.2 OPFØLGNING

| Opfølgning  |
|---|
| Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste år anbefalinger vedrørende dokumentation og afdækning af medarbejdernes kompetencer. |

## 2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Aalborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Mou Plejecenter. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Tilsynet vurderer samlet set, at Mou Plejecenter efterlever det politisk fastsatte serviceniveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder for området.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentret er meget velfungerende, og at de har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trygge rammer og trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at hverdagslivet på stedet overvejende tilrettelægges ud fra borgernes ønsker og med fokus på hjemlighed og meningskabende aktiviteter for den enkelte borger og for fællesskabet. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borger- og pårørendeoplevet faglig kvalitet, og medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for deres arbejde med rehabilitering. Der er givet anbefalinger inden for dokumentationspraksis og i forhold til aktiviteter, som tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere relativt nemt kan udbedre.

Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder med en stor opmærksomhed på at understøtte og vedligeholde et velfungerende pårørendesamarbejde.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

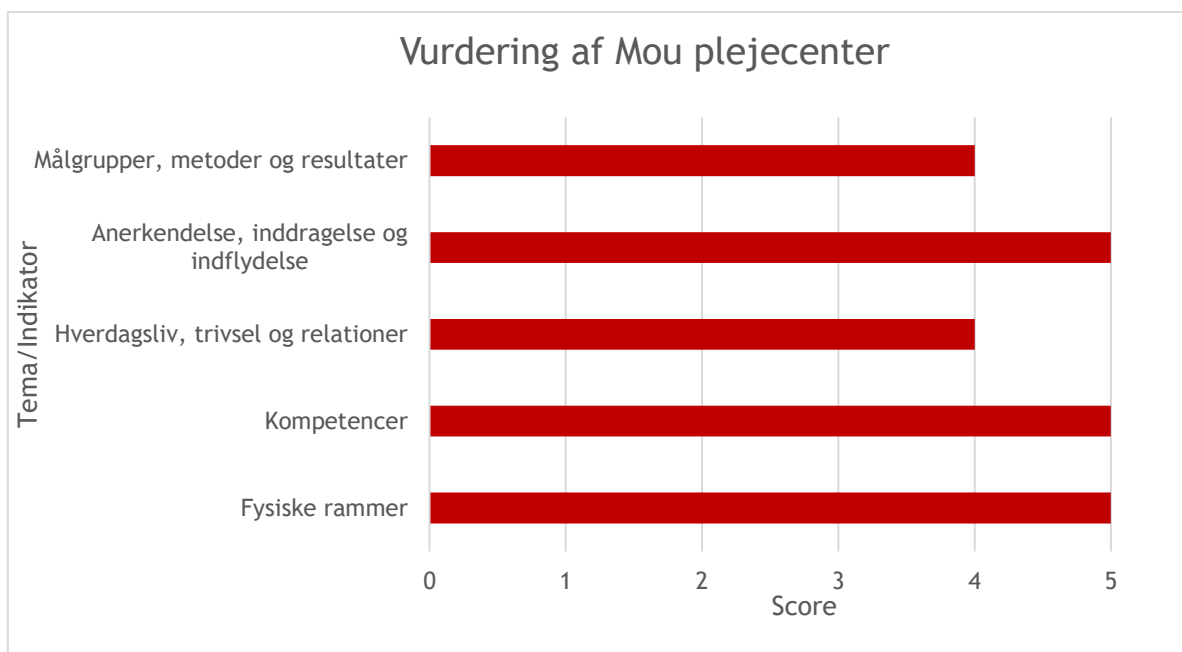
| Bemærkninger                     |
|----------------------------------|
| Tilsynet er udført på en lørdag. |

| Anbefalinger  |
|---|
| 1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent udfolder hjælpen til borgers bad i besøgsplanen, herunder beskrivelse af såvel borgers som medarbejders indsats. |
| 2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde udfylder og opdaterer generelle oplysninger.  |
| 3. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at følge op på en konkret borgers ønske om afvikling af aktivitet.  |

### 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:<br/>Målgruppe, metoder og resultater</p> <p>Score: 4</p> | <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med den pleje, de modtager, og måden den udføres på. En borger, som pt. er kørestolsbruger, og med et mål om at komme til at gå med sin rollator igen, oplyser, at medarbejderne dagligt støtter borgeren i sin genoptræning. To pårørende udtrykker stor tryghed ved plejen og omsorgen for deres familiemedlemmer.</p> <p>Plejecentret arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet og sikrer borgerne den relevante pleje og omsorg, bl.a. via overlap fra nattevagt til dagvagt, ved løbende sparring og fælles koordinerende morgenmøder samt orientering i dokumentationen. Fordeling af borgeropgaver sker ud fra kompleksitet og relation, og ved ændringer i borgernes tilstand anvendes TOBS, ligesom social- og sundhedsassistenter - og sygeplejersker - i de akutte tilfælde inddrages. Triage afvikles afdelingsvis en gang ugentligt med deltagelse af sygeplejersker. Medarbejderne redegør for løbende opsamling ved behov herfor, og de oplever, at de tre afdelinger er gode til at hjælpe hinanden på tværs, idet kompleksiteten af opgaver varierer imellem afdelingerne. De beskriver desuden et velfungerende tværfagligt samarbejde, bl.a. med faldteamet, terapeuter, demenskonsulent og Ældrepsykiatrien. Medarbejderne beskriver, hvordan de i praksis arbejder med et rehabiliterende sigte i samarbejdet med borgerne, fx i forbindelse med ADL og ved øvelser, som bevarer borgernes funktionsniveau.</p> <p>Medarbejderne kan på kompetent vis gøre rede for dilemmaer i forbindelse med borgernes selvbestemmelse og medarbejdernes omsorgspligt, særligt i demensenheden. I disse tilfælde anvender de pædagogiske redskaber og tilgange for at undgå indgreb i borgernes selvbestemmelsesret og derved forebygge magtanvendelse. Medarbejderne har kendskab til magtanvendelsesreglerne, og de oplyser, at disse meget sjældent anvendes i praksis.</p> |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>Plejecentret arbejder målrettet med dokumentationen, så kvalitet i den daglige praksis understøttes. Dokumentationen er gennemgået med superbruger og leder, og den fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende, handlevejledende og med udgangspunkt i borgernes ressourcer. Dog savnes der i alle tre besøgsplaner udfoldelse af medarbejdernes indsats i relation til hjælp ved borgernes bad. Generelle oplysninger er, fraset få mangler hos en borger, udfyldte og ajourførte, ligesom funktions- og helbredstilstande ses opdaterede, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.</p>   |
| <p>Tema 2:<br/>Anerkendelse, inddragelse og indflydelse</p> <p>Score: 5</p> | <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at de bliver hørt, respekteret og anerkendt, og de beskriver, at de har indflydelse på deres hverdag. Medarbejderne er ifølge borgerne søde og hjælpsomme og særdeles lydhøre. Begge pårørende oplyser tillige om imødekomende og anerkendende medarbejdere og ledelse.</p> <p>Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan borgerne sikres indflydelse i hverdagen, og særligt i demensenheden aflæser medarbejderne borgernes mimik og kropssprog for at kunne imødekomme deres aktuelle ønsker og behov. Medarbejderne vægter en god omgangstone, og de er bevidste om en tilgang præget af anerkendelse og respekt for den enkelte borgers vaner, ligesom borgers livshistorie og pårørendes viden ofte inddrages. Ifølge medarbejderne tilpasses den sproglige jargon individuelt til borgerne alt efter situationen og den indbyrdes relation. I den forbindelse oplyser medarbejderne, at de i løbet af en dag indtræder i mange forskellige roller alt efter borgeropgaverne.</p> <p>Tilsynet observerer overalt en anerkendende og respektfuld omgangstone imellem borgerne og medarbejdere, som understøtter til en rolig atmosfære og stemning.</p>  |
| <p>Tema 3:<br/>Hverdagsliv, trivsel og relationer</p> <p>Score: 4</p>       | <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for tilfredshed med en hverdag, der tager afsæt i egne ønsker og vaner. Borgerne er tilfredse med udbuddet af aktiviteter, og flere borgere fortæller om deres deltagelse i "Snapsetinget" og gymnastik. To borgere ytrer dog ønske om yderligere aktiviteter, herunder at bankospil tilbydes, hvilket tilsynet efterfølgende adresserer til leder, som er bekendt med borgernes ønske.</p> <p>Leder oplyser om et aktuelt fokus på, at aktivitetsniveauet på stedet genetableres til niveauet før nedlukningen. Plejecentret har desuden fået midler fra "Oplevelsespakken", og der er allerede planlagt busture, musikarrangement, besøg af pølsevogn, ligesom en sommerfest i juni med pårørende og frivillige er sat i værk.</p> <p>Plejecentret understøttes af seks aktive frivillige, som bl.a. er behjælpelige ved afholdelse af gudstjeneste, gåture og ikke mindst tovholdere på det ugentlige "Snapseting" med sang og en kaffetår. Medarbejderne har til opgave at tilbyde borgerne relevante aktiviteter, og de er opmærksomme på at arrangere individuelle og fælles aktiviteter, som er meningsfulde og understøtter borgernes behov. Desuden anvendes en del klippekortsydelse, ifølge medarbejderne, på ledsagelse, nærvær, gåture, følgeskab til Brugsen eller til ekstra rengøring.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet. Alle borgerne beskriver måltiderne som særdeles hyggelige, og de udtrykker, at fællesskabet ved måltiderne er vigtigt og et rart fast indslag i deres hverdag.</p> <p>Medarbejderne reflekterer fagligt over, hvordan de skaber gode og hjemlige rammer for borgernes måltider, fx i form af anretning af maden og bordplan,</p> |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>ligesom medarbejdernes deltagelse er medvirkende til at skabe en hyggelig og rolig stemning. Medarbejderne oplyser, at borgerne understøttes individuelt med øje for, at deres ernæringsbehov tilgodeses, og relevante samarbejdspartnere inddrages ved behov for sparring i forhold til fx særkost.</p> <p>Tilsynsførende bemærker en varm indbyrdes stemning ved et fælles måltid, hvor borgerne inviterer tilsynsførende på en kop kaffe ved morgenbordet.</p>   |
| <p>Tema 4:<br/>Kompetencer</p> <p>Score: 5</p>    | <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder og medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgruppen. Ledelsen arbejder målrettet med den generelle medarbejdertrivsel og kompetenceudvikling, bl.a. i form af relevant undervisning i faglige emner, fx palliativ pleje, ligesom to medarbejdere er på en længerevarende uddannelse inden for demens. Leder oplever aktuelt en god trivsel blandt medarbejderne, som nu understøttes med en mere nærværende ledelse i hverdagen. Leder oplyser, at der på næste MED-møde skal udarbejdes en aftale med et eksternt firma i forhold til at tilbyde fast faglig supervision af medarbejderne. Endelig oplyser leder, at hun er i færd med at afvikle seniorsamtaler med henblik på fastholdelse, fx ved tilbud om at gå ned i timer eller ved at få andre eller færre opgaver.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for sparring, bl.a. via de faglige mødefora og den løbende og daglige tværfaglige sparring. Medarbejderne beskriver desuden ledelsen som særdeles lydhør i forhold til medarbejdernes efterspørgsel af faglig undervisning. Medarbejderne redegør tillige for et åbent og tillidsfuldt miljø, hvor det er naturligt at spørge og vidensdele, uanset erfaring eller anciennitet. Efteruddannelsen vedrørende pårørendesamarbejdet beskrives som fagligt berigende, og dette har ifølge medarbejderne medvirket til et fælles sprog, forståelse og kendskab til teori inden for bl.a. kommunikation og pårørende i krise.</p> <p>Arbejds miljøet er ifølge medarbejderne velfungerende og kendetegnes ved en familiær og omsorgsfuld indbyrdes tilgang, hvor der lægges vægt på de sociale relationer og sammenkomster. Nyansatte og afløsere introduceres via et fastlagt introduktionsprogram med følgedage og efterfølgende opfølgning.</p> |
| <p>Tema 5:<br/>Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p> | <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at de er glade for de fysiske rammer og deres bolig.</p> <p>Både ledelse og medarbejdere oplever, at plejecentrets fysiske rammer understøtter borgernes trivsel og imødekommer borgernes behov. Fællesarealerne er velindrettede og hyggelige, og i demensenheden ses flere nicher, som inviterer til ophold. Alle afdelinger har egen terrasse, som ifølge medarbejderne ofte benyttes i sommerhalvåret.</p> <p>Dog bemærker både ledelse og medarbejdere et ønske om, at hver afdeling får etableret et personalerum, bl.a. til lægesamtaler eller til afvikling af møder med relevante samarbejdspartnere. Dette er ledelsen i proces med at finde en løsning på.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i boligerne, som ligeledes gør sig gældende for borgernes hjælpemidler.</p>  |

|   |  |
|---|--|
| <p>Årets fokusområde:<br/>Pårørendesamarbejdet</p> <p>Ingen score</p> | <p>Leder redegør for et nyvalgt brugerpåførenderråd med tre påførenderepræsentanter, en borgerrepræsentant og en medarbejderrepræsentant. Møder afvikles hvert kvartal, hvor der fx drøftes relevante emner fra borgernes hverdag, sidst drøftedes vasketøj og tilbud om ekstern leverandør.</p> <p>Ledelsen lægger vægt på at understøtte det gode påførendesamarbejde, og både medarbejdere og ledelse redegør for et velfungerende samarbejde med de påførende, som bl.a. tilbydes rundvisning før indflytning. Ligeledes afvikles indflytningssamtale med borger og påførende, hvor aftaler, forventningsafstemning og relevant viden deles indbyrdes. Ved behov aftales et opfølgingsmøde efter indflytningen.</p> <p>Leder er desuden proaktiv ved bl.a. at invitere påførende ind til en dialog, hvis leder eller den assisterende leder fornemmer, eller overhører, eventuelle misforståelser i eller om samarbejdet.</p> <p>Plejecentret er desuden opmærksomme på, at påførende inviteres til fællesarrangementer, bl.a. er årets sommerfest nærtstående, hvor borgere, påførende, frivillige og medarbejdere samles og serviceres med mad og betjening fra et nærliggende hotel.</p> <p>Påførende til to borgere redegør for et meget velfungerende påførendesamarbejde. Begge fortæller enslydende, at de ved besøg altid mødes af smilende og imødekomende medarbejdere og ledelse. De påførende oplyser, at de har deltaget i en indflytningssamtale, og de føler sig generelt velinformerede i dagligdagen, ligesom indgåede aftaler overholdes. En af de påførende erkender, at indflytningen tidligere på året var svær, men at familiemedlemmet er faldet godt til, hvorfor påførende efterhånden føler sig meget tryk ved hele situationen.</p> |
|---|--|



### 3. VURDERINGSSKEMA

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

| 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 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 kunne 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 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.