



Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Senior og Omsorg
Plejehjemmet Lykkevang

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Februar 2024

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 plejehjemmet.

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: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Helle Charlotte Nielsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 00 92

Mail: henie@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 Lykkevang, Bautastenen 50, 9230 Svenstrup J

Leder: Petra Østergaard

Tilbudstype og juridisk grundlag: Kommunalt plejecenter

Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til plejebolig

Antal boliger: 36 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 29. februar 2024, kl. 09.00 - 14.00

Deltagere i interviews:

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

Tilsynet blev afrundet med ledelsen, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Manager Line Anker Hansen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges i samarbejde med leder og assisterende leder, der har varetaget ledelsen af Lykkevang i flere år. Det foregående år har båret præg af stor udskiftning i borgergruppen, hvorfor indflytninger og etablering af relationer til nye borgere og pårørende har fyldt meget for både ledelsen og medarbejderne. Ifølge ledelsen bemærkes en ændret dynamik i borgergruppen, og flere nyindflyttede borgere beskrives med højere kognitive- og fysiske ressourcer, hvilket har medført en aktuel opmærksomhed på tilpasning af hverdagslivet, herunder plejehjemmets aktivitetsudbud. I tillæg hertil nævner ledelsen med begejstring, at de i den kommende uge igen afholder fællesspisning, som ellers siden COVID-19 har været aflyst. Aktuelt indgår Lykkevang i projektet ”Inspirationsansættelser” i samarbejde med Aalborg Kommune og den lokale fritidsklub, og et tidligere niendeklasses praktikforløb har ledt til ansættelsen af en ung medarbejder, der to gange ugentligt skal understøtte hverdagslivet i eftermiddagstimerne.

Det ledelsesmæssige fokus har desuden været rettet mod at øge tilslutningen til plejehjemmets bruger-/pårørenderåd, og trods det, at der først er valg til efteråret, har ledelsen via nyhedsbreve efterlyst medlemmer, hvilket har medført, at tre nye pårørende nu er tilknyttede rådet.

Medarbejdersituationen er præget af stabilitet i medarbejdergruppen, og flere har mange års anciennitet på plejehjemmet. Der er ingen vakante stillinger, og ledelsen oplyser, at de ofte modtager uopfordrede ansøgninger. Ifølge ledelsen er sygefraværet lavt, men aktuelt er det påvirket af tre langtidssygemeldinger i løbet af året, grundet fysiske skavanker, samt en periode i oktober, hvor flere medarbejdere var smittede med COVID-19.

1.2 Opfølgning

I forhold til sidste års tilsyn og anbefalingerne vedrørende dokumentationsområdet oplyser ledelsen om et kontinuerligt fokus på den eksisterende dokumentationspraksis, hvor medarbejderne understøttes, bl.a. via sidemandoplæring og sparring med plejehjemmets superbruger. Tilsynet vurderer, at anbefalingerne overvejende og fortsat gør sig gældende.

I relation til medarbejderudsagn vedrørende specifik kompetenceudvikling har ledelsen tilmeldt medarbejderne til et nyoprettet kursus med begyndelse i foråret.

2. Socialfagligt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Aalborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Plejehjemmet Lykkevang. 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.

Det er tilsynets vurdering, at Lykkevang er et meget velfungerende plejehjem, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgere og pårørende. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges med udgangspunkt i borgernes ønsker, behov og ressourcer.

Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig og borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte indgår i daglig praksis via hverdagsrehabilitering og mere målrettede træningsindsatser i samarbejde med terapeuter.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Plejehjemmet Lykkevang efterlever det politisk fastsatte serviceniveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder.

I relation til årets fokusområde *Den gode indflytning* er plejehjemmet kendetegnet ved, at ledelse og medarbejdere har stor opmærksomhed på både borgere og pårørende, der understøttes via indflytningssamtaler, forventningsafstemning og en løbende nysgerrighed på borgernes ønsker til hjælpen.

Tilsynet har i alt givet anledning til tre anbefalinger, som er rettede mod temaerne *Målgruppe, metoder og resultater* samt *Anerkendelse, inddragelse og indflydelse*. Tilsynet vurderer, at manglerne kan udbedres ved en relativ lille indsats fra ledelse og medarbejdere.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til tilbuddets fremadrettede udvikling:

2.2.1 Bemærkninger

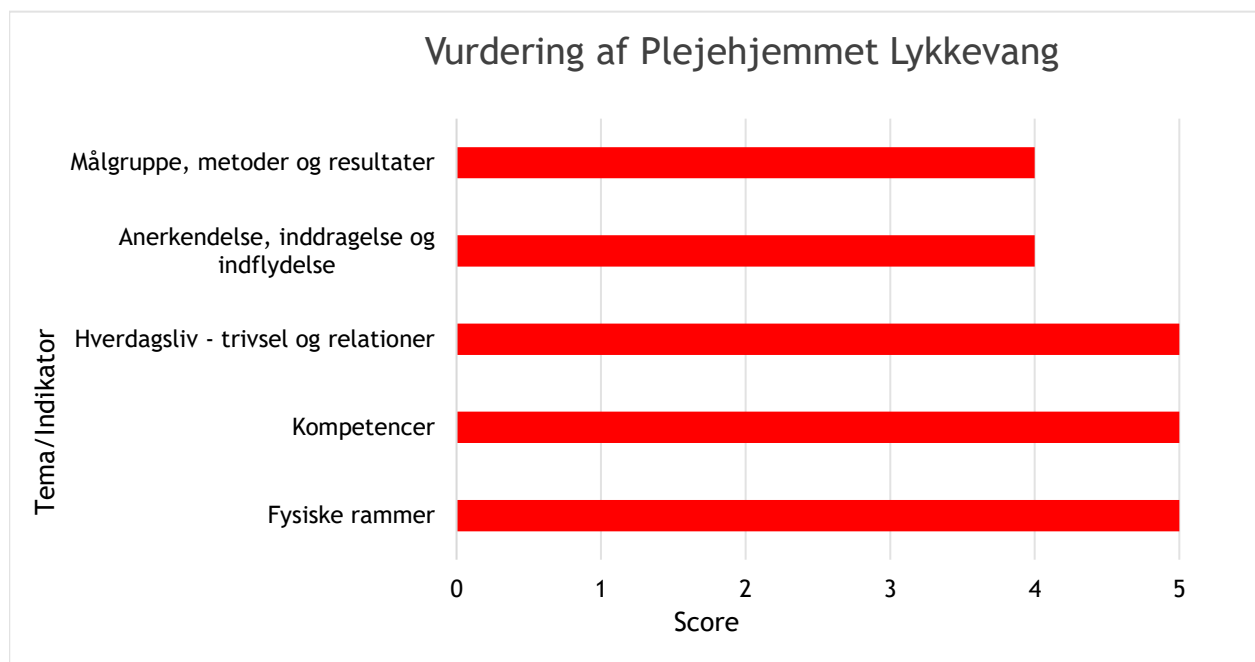
Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer og udfolder besøgsplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes konkrete behov for pleje og støtte for hele døgnnet, herunder hjælpen til bad.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer generelle oplysninger med fyldestgørende oplysninger vedrørende borgernes ressourcer.
3. Tilsynet anbefaler, at borgernes ønsker til den sidste tid dokumenteres, jf. gældende praksis i kommunen.

2.3 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).



2.4 Vurdering i forhold til temaer

2.4.1 Målgruppe, metoder og resultater

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne er meget tilfredse med den pleje, de modtager, og de oplever tryghed i måden, den udføres på. Flere borgere fremhæver medarbejderne som hjælpsomme og kompetente, og de pårørende oplever ligeledes, at deres kære modtager kvalificeret pleje og omsorg. To pårørende anerkender desuden medarbejderne for at have en helhedsorienteret tilgang til deres familiemedlem, hvor de bl.a. har sikret kontakt til relevante samarbejdspartnere.

Plejhjemmet arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet, og som sikrer borgerne relevant pleje og omsorg, bl.a. gennem kontaktpersonsordning, orientering i dokumentationen og medarbejdernes primære afdelingsvise tilknytning. Opmærksomhedspunkter vedrørende borgernes tilstand drøftes desuden ved et fælles koordinerende morgenmøde, hvorefter dagens opgaver i de to afdelinger fordeles med udgangspunkt i relationer, borgernes triagering og medarbejdernes kompetencer. Ved ændringer i borgernes tilstand søges der sparring med bl.a. social- og sundhedsassistenter, der vurderer nødvendigheden af videre kontakt til fx hjemmesygeplejen eller plejehjemslæger. Borgerne triageres ift. afvigelser fra deres habituelle tilstande, og tre ugentlige triagemøder afholdes mhp. opfølgning og gennemgang af faglige indsatser, hvor også ledelsen er deltagende. En gang ugentligt foretages triagemødet i samarbejde med hjemmesygeplejen.

Plejhjemmet sikrer en helhedsorienteret indsats i forhold til borgerne via et velfungerende samarbejde med fx terapeuter, diætist og demenssygeplejerske. I samarbejde med demenssygeplejersken afholdes der desuden systematisk borgergennemgang hver fjerde uge, hvor bl.a. pædagogiske tilgange til borgerne drøftes og tilpasses. Medarbejderne redegør for et vedvarende fokus på at forebygge magtanvendelse og indgreb i borgernes selvbestemmelsesret ved inddragelse af pædagogiske metoder, såsom sekvenspleje og scenskift. Medarbejderne kender til procedurer og regler vedrørende magtanvendelse, og de kan oplyse, hvor disse forefindes. Medarbejderne beretter desuden om en nylig gennemførelse af E-læring vedrørende magtanvendelsesreglerne.

I relation til det rehabiliterende sigte kan medarbejderne med eksempler redegøre for, hvordan dette indgår som en naturlig del af daglig praksis via understøttelse af borgernes egne ressourcer samt ved mere målrettede træningsindsatser i samarbejde med terapeuter.

Plejhjemmet arbejder målrettet med dokumentationen, så kvaliteten i den daglige praksis understøttes, og ledelse samt kontaktpersoner fortager løbende egenkontrol mhp. at sikre sammenhæng og ajourførte borgerjournaler.

Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med plejhjemmets superbruger i Cura.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og støtte er i besøgsplaner beskrevet handlevejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation. I et tilfælde savnes der tydelig beskrivelse af en borgers egne ressourcer i forbindelse med den daglige pleje, mens hjælpen til bad savnes beskrevet i to tilfælde. For en besøgsplan gælder, at nattevægtsbeskrivelsen helt mangler. Generelle oplysninger ses opdaterede med beskrivelser af borgernes mestring, motivation, ressourcer og vaner, frasat i ét tilfælde, hvor ressourcer med fordel kunne uddybes. Borgernes ønsker til den sidste tid er ikke beskrevet.

Funktionsevnetilstande er opdaterede, og de svarer til borgernes aktuelle funktionsniveau. I en borgerjournal bemærker tilsynet dog, at bl.a. funktionsevnetilstand samt besøgsplan mangler opdatering vedrørende den beskrevne væskerestriktion, som ledelsen oplyser, ikke længere er aktuel.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.

2.4.2 Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne oplever en god og anerkendende omgangstone fra medarbejderne, og de beskriver, at de har indflydelse på deres hverdag, hvilket gør sig gældende i forhold til både pleje, døgnrytme og tilbudte aktiviteter. Borgerne fremhæver, at de værdsætter medarbejdernes måde at imødekomme deres specifikke ønsker til jargon og humor.

Borgerne erindrer ikke at have haft samtaler med medarbejderne omkring ønsker til livets afslutning.

De pårørende oplever et velfungerende samarbejde med ledelse og medarbejdere, hvor informationsniveauet er tilfredsstillende. De pårørende beskriver, at det er som at "træde ind i et hjerterum" med god energi, når de besøger plejehjemmet.

Ledelse og medarbejdere redegør for, hvordan borgerne sikres indflydelse i hverdagen ved kontinuerligt at spørge ind til borgernes ønsker, vaner og behov samt at respektere deres til- og fravalg. Medarbejderne redegør for, at de vægter en individuel tilpasset kommunikation, hvor jargon og humor benyttes efter borgernes ønsker. I samarbejdet med de pårørende vægtes ligeledes en imødekommende og åben tilgang og dialog med fokus på løbende forventningsafstemning til samarbejdet.

Ledelse og medarbejdere redegør for opmærksomhed på at sikre borgere og pårørende et trygt forløb i relation til livets afslutning, og de beskriver en eksisterende arbejdsgang, hvor pjecen "Livets afslutning - Når døden nærmer sig" udleveres og drøftes med borgeren og pårørende, når tiden nærmer sig. Medarbejderne beretter desuden om løbende situationsafhængige drøftelser med borgerne omkring ønsker til livets afslutning, fx tøjvalg, men de tilkendegiver et forbedringspotentiale ift. at sikre dokumentationen heraf.

Tilsynet observerer en anerkendende og respektfuld omgangstone på plejehjemmet, hvor atmosfæren og samspillet mellem medarbejdere, ledelse, borgere og pårørende er præget af en omsorgsfuld og familiær stemning.

2.4.3 Hverdagsliv - trivsel og relationer

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever en hverdag, der tager afsæt i egne ønsker og vaner, og de udtrykker tilfredshed med udbuddet af aktiviteter, som også beskrives varieret. Borgerne oplever et stort fællesskab på plejehjemmet, hvor de deltager i både større og mindre aktiviteter på tværs af afdelingerne, bl.a. yatzy og banko.

De pårørende oplever ligeledes, at hverdagslivet på plejehjemmet er tilfredsstillende, og de fremhæver, at aktivitetsudbuddene svarer til deres familiemedlemmers behov for aktiviteter, herunder også kognitiv træning. To pårørende oplever et stort fællesskab i huset og, at deres kære bl.a. finder stor glæde ved besøg af dagplejebørnene.

Ledelse og medarbejdere redegør for organiseringen af aktiviteterne på plejehjemmet, som bl.a. varetages af aktivitetspædagog, en flexmedarbejder samt støtteforeningen "Lykkevangs venner". Fastlagte aktiviteter, såsom gymnastik, gudstjeneste og banko, afholdes, og derudover gribes spontane begivenheder, fx kroningen, af medarbejderne, der også redegør for opmærksomhed på at tilpasse aktiviteterne til borgernes ressourcer og formåen.

Medarbejderne redegør for fokus på borgere, som vil profitere af træning efter SEL § 86, og de er bekendte med muligheden for, at borgerne kan modtage træning af medarbejdere udefra.

Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet, og måltiderne beskrives som hyggelige stunder. To borgere fremhæver positivt, at de oplever en bordplan, som indbyder til socialt samvær og gode snakke.

Plejehjemmet har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne, og medarbejderne redegør for opmærksomhed på, at maden anrettes indbydende, ligesom en bordplan, der tager højde for borgernes indbyrdes relationer og ønsker til socialt samvær, tilstræ-

bes. Medarbejderne understøtter måltiderne med hyggelige hverdags samtaler og tilstedeværelse, ligesom faglige observationer vedrørende bl.a. særkost, funktionsniveau og appetit foretages.

Tilsynet observerer et aktivt og indbydende miljø på fællesarealerne, hvor flere borgere opholder sig i samvær med medarbejderne.

2.4.4 Kompetencer

Score: 5

Vurdering:

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

Ledelsen oplever engagerede og dygtige medarbejdere, og det er deres vurdering, at der er de rette kompetencer til stede til målgruppens komplekse behov. Medarbejdergruppen består af ca. 28 medarbejdere, der er tilknyttede plejen, og fordelingen mellem social- og sundhedsassistenter og -hjælpere er ca. 50/50. Ifølge ledelsen prioriteres social- og sundhedsassistentkompetencer i dag- og aftentimerne, og der er ofte også intern assistentdækning i nattevagterne. Ledelsen har organiseret det faglige kvalitetsarbejde via triage-, gruppe- og personalemøder, hvor der er fokus på systematisk borgergennemgang og drøftelse af problemstillinger, bl.a. i samarbejde med demenssygeplejersken. Medarbejdernes kompetenceudvikling understøttes derudover i form af løbende sidemandsoplæring, undervisning og kurser, bl.a. demenskursus og SSA-update. Ledelsen er aktuelt i gang med at afvikle MUS-samtaler, hvor medarbejderne kompetenceafklares. Ledelsen oplever en høj trivsel blandt medarbejderne, hvilket tilskrives en vedvarende ledelsesmæssig opmærksomhed på arbejdsmiljøet, herunder medarbejderindflydelse på vagtplanen, ligesom medarbejdergruppen beskrives som engagerede og ansvarlige i hverdagen.

Nye medarbejdere introduceres via fast introduktionsprogram, som bl.a. indebærer følgevagter og sidemandsoplæring samt introduktion til Lykkevangs "værktøjskasse", som indeholder praktisk information om fx værdisæt og politikker.

Medarbejderne oplever at være godt klædt på til opgaverne, og de beskriver tilfredsstillende muligheder for løbende mono- og tværfaglig sparring med hinanden og eksterne samarbejdspartnere, hvis nødvendigt. Medarbejderne redegør for et velfungerende samarbejde med hjemmesygeplejen, hvor de i forbindelse med nye borgeres indflytning sammen gennemgår ansvarsområder, fx ift. ajourføring af borgerjournalen.

Medarbejderne beskriver tilfredsstillende tilbud ift. løbende kompetenceudvikling, og de beretter om deltagelse på fx akutuddannelse, SSA-update og demenskurser. Medarbejderne anerkender desuden ledelsen for at være lydhør over for input og ønsker i relation til medarbejdernes ønsker om kompetenceudvikling.

2.4.5 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne finder de fysiske rammer velindrettede og hyggelige, og de er meget tilfredse med deres boliger.

De pårørende oplever ligeledes, at plejehjemmets fysiske rammer er hjemlige, og at de understøtter deres kæres muligheder for fællesskab og trivsel.

Ledelse såvel som medarbejdere oplever, at de fysiske rammer imødekommer borgernes behov, og de fremhæver, at huset rummer gode borgerfaciliteter, bl.a. et stort fælles opholdsrum samt mindre møblerede nicher, der inviterer til ophold. Ledelsen har

stadigt et stort ønske om at tilbygge en festsal, og de er fortsat i dialog med boligfor-
eningen og Aalborg Kommune vedrørende de sidste detaljer.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder for at skabe en hjemlig stemning
og atmosfære, fx ved, at fællesarealerne prydes bl.a. med blomster, duge og lys.

Tilsynet observerer en rolig og velindrettet og hjemlig indretning, hvor grønne planter,
duge og lys præger fællesarealerne. Tilsynet bemærker en tilfredsstillende hygiejnisk
standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

2.4.6 Årets fokusområde: Den gode indflytning

Ingen score

De interviewede borgere har ikke kunnet erindre deres specifikke indflytningssamtale,
men de har oplevet en god og tryk modtagelse og indflytning på plejehjemmet, hvor de
også løbende er blevet spurgt ind til ønsker, vaner og behov.

De pårørende har alle oplevet en tryk og inkluderende modtagelse, og de har deltaget
ved indflytningssamtalen, hvor forventninger til samarbejdet bl.a. er afstemt, og de
oplever at føle sig mødt og hørt i forløbet.

Ledelse og medarbejdere kan redegøre for struktur og praksis i forbindelse med en bor-
gers indflytning, hvor indflytningssamtale som udgangspunkt afholdes af leder og bor-
gerens kontaktperson inden for ca. fire uger efter indflytning. Indflytningssamtalen un-
derstøttes af en tjekliste, som sikrer gennemgang og afklaring af praktiske forhold, li-
gesom der sikres, at borgerne adspørgeres om bl.a. vaner og livshistorie for at understøtte
en god overgang. Opfølgende samtaler tilbydes og afholdes efter ønske fra borgeren og
pårørende.

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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.