

# TILSYNSRAPPORT AALBORG KOMMUNE

ÆLDRE OG HANDICAPFORVALTNINGEN

LIONS PARK PLEJECENTER



Uanmeldt socialfagligt tilsyn,  
inkl. sundhedsfagligt tilsyn

Marts 2019

# 1. SOCIALFAGLIGT TILSYN

## 1.1 OVERORDNET VURDERING

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

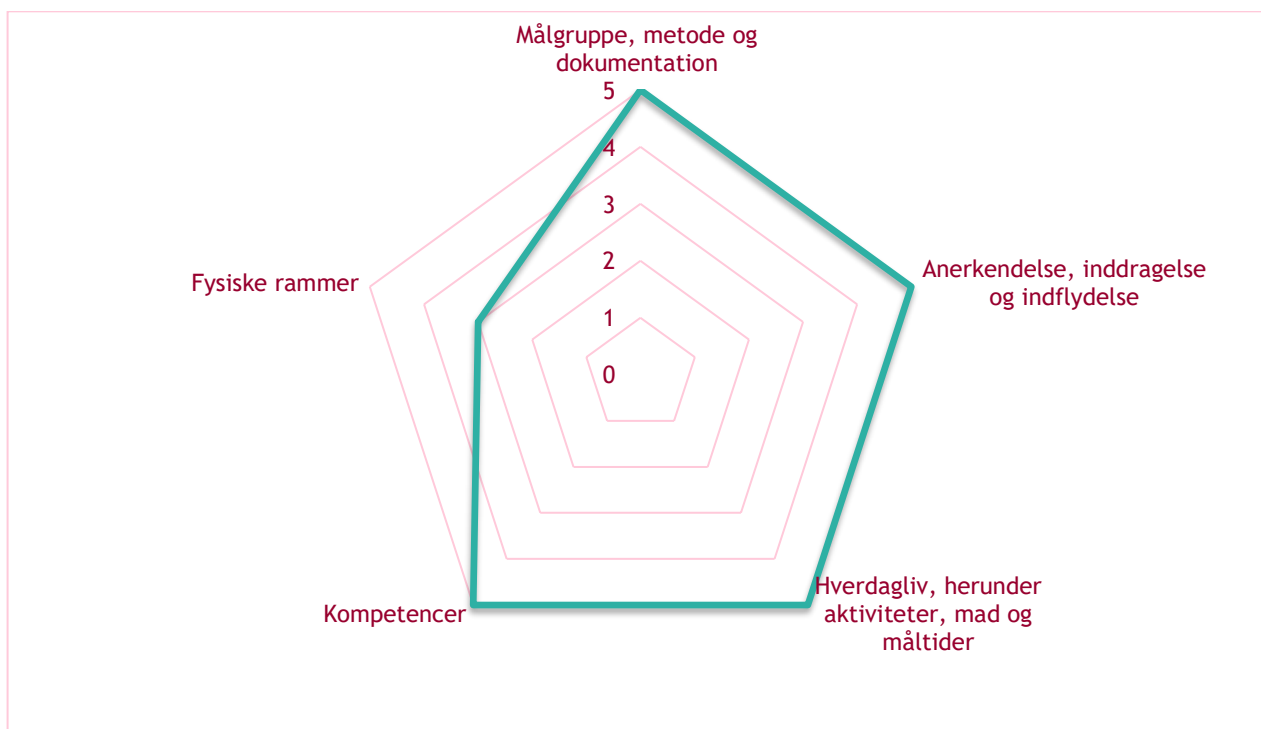
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Lions Park Plejecenter efterlever det politisk fastsatte serviceniveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentret er meget velfungerende med følgeskab mellem ledelse og medarbejdere i målrettet udvikling af høj faglig kvalitet, borgernes livskvalitet og generel medarbejdertrivsel. Det er endvidere tilsynets vurdering, at der er stort fokus på at imødekomme og skabe et meningsfuldt hverdagsliv for den enkelte borger. Samtaler med borger og de pårørende om ønsker til den sidste tid vægtes højt og baseres på en løbende dialog og forventningsafstemning.

## 1.2 SCORE

For hvert overordnede 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.



### 1.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Målgruppe, metoder og dokumentation</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de modtager.</p> <p>Plejecentret har stort fokus på faktorer med betydning for den enkelte borgers livskvalitet og arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet og sikrer borgerne den relevante pleje og omsorg. Ved ændringer i en borgers tilstand følges op med bl.a. triagering og inddragelse af tværfaglige samarbejdspartnere.</p> <p>Plejecentret arbejder ud fra en habiliterende tilgang i samarbejdet med borgerne, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de i det daglige understøtter borgerens aktuelle funktionsniveau med bevarelse af borgernes værdighed for øje.</p> <p>Medarbejdernes pædagogiske tilgange og konfliktnedtrappende kommunikation med borgerne bidrager til forebyggelse af magtanvendelse. Fx anvendes princippet om den mindst indgribende tilgang, og sparring foretages med demenssygeplejersken om konkrete tiltag. Medarbejderne kan redegøre for viden om magtanvendelse, samt hvor de finder instrukser herfor og oplyser, at magtanvendelse forekommer meget sjældent.</p> <p>Plejecentret arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i den daglige praksis. Dokumentationen ses opdateret, fyldestgørende og understøtter plejen, der kan variere ud fra borgernes svingende fysiske og kognitive funktionsniveau og ønsker til den daglige pleje. iPads anvendes til dokumentation, og sproget er fagligt og professionelt.</p>
<p>Anerkendelse, inddragelse og indflydelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever at blive hørt og respekteret af et imødekommende personale. Såvel ledelsen som medarbejdere vægter, at borgerne og deres pårørende inddrages med henblik på selvbestemmelse over egen hverdag. Der afholdes indflytningssamtale og løbende opfølgningssamtaler, og ledelsen er til stede de fleste sene eftermiddagstimer, hvor mange pårørende er på besøg. Leder og medarbejdere beskriver samarbejdet med de pårørende som velfungerende med afsæt i gensidig tillid, ligeværdighed og en individuel tilgang til borgerne. Desuden tilbydes "pårørendegrupper" med stor succes, og der er mulighed for at engagere sig via et "åbent" Beboer-/Pårørenderåd, der fungerer uden formand</p> <p>Tilsynet observerer, at borgerne virker trygge sammen med medarbejderne, og at omgangstonen og samspillet mellem borgere, medarbejdere og ledelse er imødekommende og respektfuldt.</p>
<p>Hverdagsliv, herunder aktiviteter mad og måltider</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for en hverdag med afsæt i egne ønsker og oplever varierede og tilstrækkelige aktiviteter. Ledelse og medarbejdere beskriver, at der som en del af stedets værdigrundlag foregår et væld af aktiviteter, som er tilpasset målgruppens forskellige behov. Aktiviteterne spænder bredt fra gudstjeneste, mandeklub, ture ud af huset og til fredagsbar, som primært foretages i dagtimer. Desuden gribes nuet i hverdagen alt efter borgernes aktuelle fysiske og mentale parathed. De fleste faste individuelle og fælles aktiviteter varetages af Basisteam, det tilknyttede aktivitetscenter og medarbejderne. I år er der atter fokus på musik, sang og dans til stor glæde for flere borgere. De frivillige modtager undervisning i kommunikation og en hensigtsmæssig tilgang til borgere med demens forud for deres frivillige indsats.</p> <p>Borgerne giver udtryk for stor tilfredshed med maden og måltiderne. Borgere og medarbejdere spiser sammen, og det prioriteres højt at skabe ro og familiære rammer omkring måltidet.</p>

	<p>Enkelte borgere spiser i egen bolig. Medarbejderne kan på faglig vis reflektere over deres rolle og ansvar i forhold til måltider, og der er stor opmærksomhed rettet mod borgernes individuelle ernæringsbehov. Måltidsværter og flere ansatte i flexjob medvirker desuden til kreative og indbydende måltider, og et godt samarbejdet med køkkenet og diætist tilgodeser individuelle ernæringsindsatser.</p> <p>Tilsynet observerer, at morgenmåltidet serveres indbydende med nybagt brød og med mulighed for, at borgerne selv kan deltage i serveringen.</p>
<p>Kompetencer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Ledelsen arbejder målrettet med den generelle medarbejdertrivsel med fysisk nærvær og tydelighed i kommunikationen. Rammer for kompetenceudvikling sikres bl.a. ud fra en obligatorisk uddannelsesplan, MUS, samt GRUS i de store og små teams samt faglige mødefora. Akutuddannelsen har givet medarbejderne fælles fagligt sprog og redskaber, og aktuelt er der fokus på "hverdagskommunikation", hvor endnu ikke alle medarbejdere har været på kursus.</p> <p>Ledelse og medarbejdere vurderer, at kompetencerne svarer til plejecentrets målgruppe. Medarbejderne er bevidste om at anvende Eden Alternativs værdigrundlag i hverdagen og oplever en lydhør ledelse i forhold til ønsker om relevante kurser - aktuelt øget viden inden for neuropædagogik.</p>
<p>Fysiske rammer</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne</p> <p>De givne fysiske rammer er velindrettede og en stor atriumgård er velegnet til udendørs brug om sommeren. Gangene er prydet med farverige billedrammer af glade borgere, og de nye åbne køkkener skaber gode muligheder for fællesskab. Medarbejderne nævner, at flere borgere end hidtil søger fællesskabet i dagligstuerne, hvorfor de ønsker flere muligheder for at skærme borgere med behov for færre stimuli.</p> <p>Tilsynet observerer, at borgerne er velsoignerede. Tilsynet observerer samtidig adskillige hjælpemidler, som trænger meget til rengøring. Ifølge medarbejderne er der ingen fast procedurer for rengøring af disse. Endvidere ses en del støv og snavs under sengen i en borgers bolig.</p> <p>Ligeledes bemærkes kraftige lugtgener ved indgangen til plejecentret, hvilket ledelsen er opmærksom på, og der er iværksat relevante tiltag.</p>
<p>Årets fokusområde:</p> <p>"Den sidste tid"</p>	<p>Ledelsen og medarbejderne redegør for, at nærvær og omsorg er kerneopgaven, hvilket også omfatter borgernes sidste tid. De pointerer, at døden er en naturlig del af livet, men at borgerne som udgangspunkt er kommet på Lions Park for at leve livet.</p> <p>Medarbejderne fortæller yderligere, at de, når det skønnes relevant, er i dialog med borgerne og de pårørende om deres tanker til døden, den sidste tid og særlige ønsker. De lytter til og respekterer individuelle ønsker og kommer med flere eksempler herpå. Endvidere tilkaldes ekstra nattevagt, hvis behovet er der - for "ingen borger skal være alene i den sidste tid". Hjemmesygeplejen, palliations-team og læger hidkaldes ligeledes ved behov. Borgerens faste medarbejdere deltager ofte ved bisættelsen under forudsætning af de pårørendes tilsagn. Ved indflytningen spørger ledelsen ofte ind til borgers og de pårørendes tanker om den sidste tid og ønsker til genoplivning, hvilket dokumenteres i Care. Som oftest er det dog medarbejderen, som kender borgeren bedst, der følger op på dialogen. Ledelsen oplyser, at få borgere har udfyldt livs- og behandlingstestamente.</p>

## 1.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejderne drøfter, hvorledes en konsekvent og tilfredsstillende hygiejnisk standard i forhold til borgernes hjælpemidler og rengøring kan praktiseres.

## 2. SUNDHEDSFAGLIGT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Aalborg Kommune foretaget et uanmeldt sundhedsfagligt tilsyn på Lions Park Plejecenter. 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 ved medicinkontrollen.

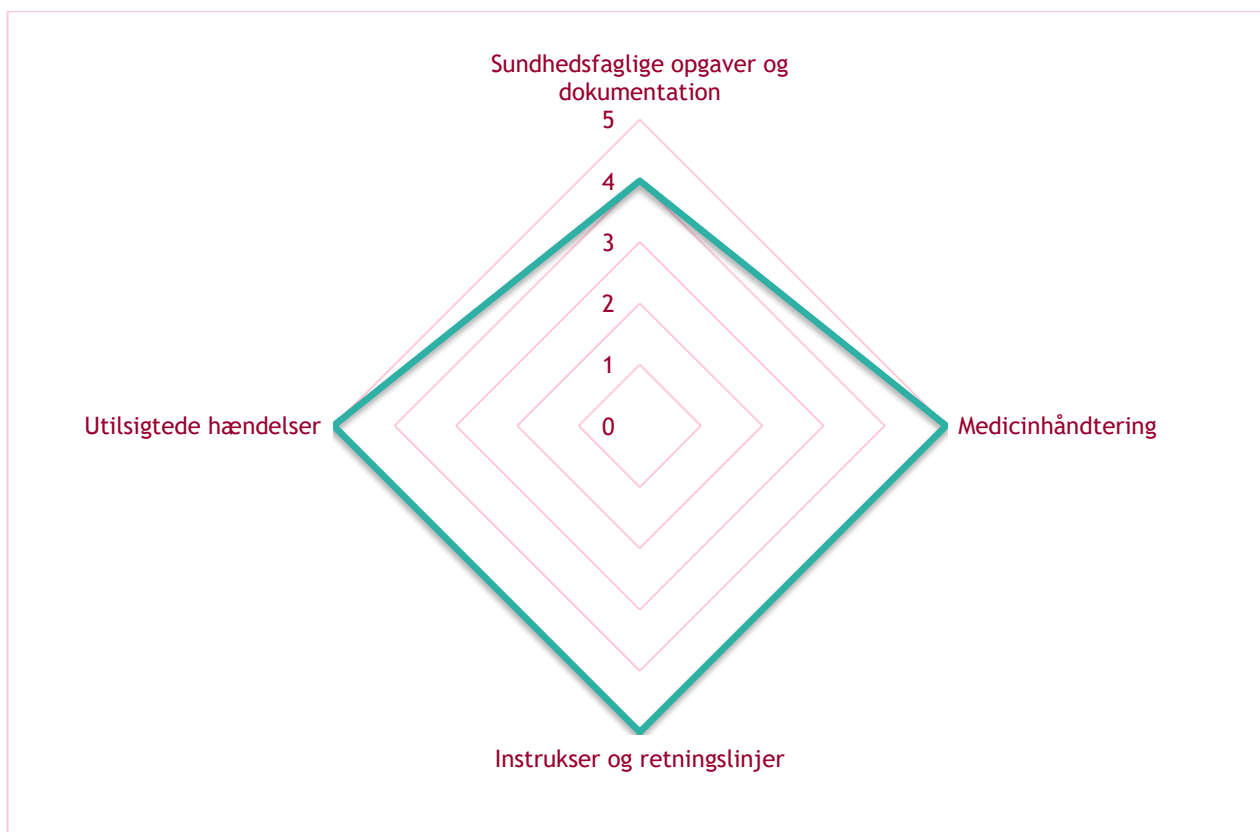
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Lions Park Plejecenter efterlever det politisk fastsatte service-niveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder.

Tilsynet vurderer, at de sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager, leveres med høj faglig kvalitet. Der er fundet enkelte mangler i den sundhedsfaglige dokumentation, som tilsynet vurderer kan udbedres med en mindre indsats.

### 2.2 SCORE

For hvert overordnede 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.



## 2.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Sundhedsfaglige opgaver og dokumentation  Score: 4	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er tilfredse med de sundhedsfaglige indsatser og trygge ved måden, de udføres på.</p> <p>Den sygeplejefaglige dokumentation er overordnet opdateret, fyldestgørende og afspejler borgers aktuelle helbredstilstand. Helbredsoplysninger er beskrevet med relevant opfølgning, plejeplaner er oprettet i relevante tilfælde og er løbende evalueret eller afsluttet rettidigt. På en enkelt plejeplan ses manglende uddybning, såsom opfølgning på en let forhøjet blodtryksmåling. Informeret samtykke er dokumenteret i to tilfælde med angivelse af en kontaktperson, såfremt borger ikke selv kan give samtykke.</p> <p>Borgernes samlede dokumentation ajourføres hver 14. dag i forbindelse med egenkontrol ved medicindosering, og opfølgning på sundhedsfaglige indsatser sker dagligt og på ugentlige triageringsmøder. Plejehjemssygeplejersken gennemgår løbende dokumentationen med medarbejderne, og ledelsen udfører audit. Beboergennemgang med inddragelse af tværfaglige ressourcepersoner afholdes hver 14. dag.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre relevant for sygeplejemæssige problemstillinger, behandling og indsatser ved ændringer i borgernes tilstand og adfærd. De anvender bl.a. TOBS og ISBAR, og oplever gode muligheder for tværfaglig sparring. Opgaveoverdragelse sker med hjemmesygeplejersken i samarbejde med ledelse og plejehjemssygeplejerske.</p>
Medicinhåndtering  Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medicinen er i alle tilfælde korrekt doseret, administreret, korrekt mærket, og udløbsdatoer er overholdt. Der er overensstemmelse mellem ophældt medicin og opdaterede medicinlister på iPads, som anvendes til medicinhåndtering. Medicinen holdes systematisk adskilt i aflåste skabe i fællesrum og i borgers aflåste medicinskab.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for egne ansvarsområder og egenkontrol i forhold til medicinhåndtering samt opfølgning på dette. Plejehjemssygeplejerske udtager stikprøver på medarbejdernes egenkontrol med henblik på læring, hvilket ifølge medarbejderne er positivt og givtigt.</p>
Instrukser og retningslinjer  Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til gældende sundhedsfaglige instrukser og retningslinjer og demonstrerer på deres iPads, hvordan VAR anvendes ved faglige tvivlsspørgsmål.</p>
Indberetning og opfølgning på UTH  Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Utsigtede hændelser indberettes af assisterende leder. Efterfølgende analyse og opfølgning sker med medarbejderne i teamet eller på personalemøder.</p> <p>Ifølge ledelsen forekommer relativt få UTH - oftest som glemt medicin eller fald grundet flere borgers kognitive rum/retningsforstyrrelser.</p> <p>Tilsynet observerer, at der på indersiden af hvert aflåste medicinskab i fællesrum er synlige og lettilgængelige aktuelle skemaer med mulighed for at indberette UTH i forhold til medicin og fald.</p>

## 2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

<b>Bemærkninger</b>
Tilsynet har ingen bemærkninger.
<b>Anbefalinger</b>
1. Tilsynet anbefaler, at informeret samtykke dokumenteres konsekvent.



## 3. OPLYSNINGER

### 3.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

<b>Adresse</b>
Lions Park 6, 9400 Nørresundby
<b>Leder</b>
Jacob Thøgersen
<b>Tilbudstype og juridisk grundlag</b>
Kommunalt demensplejecenter
<b>Antal pladser</b>
45 boliger
<b>Målgruppebeskrivelse</b>
Borgere visiteret til demensplejebolig
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 26. marts 2019, kl. 8.15 -13.00
<b>Deltagere i interviews</b>
Leder og to assisterende ledere, tre medarbejdere, tre borgere og en pårørende
<b>Tilsynsførende</b>
Manager Sussi Egelund Schmidt, sygeplejerske og MLP Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

### 3.2 AKTUELLE VILKÅR

<b>Aktuelle vilkår</b>
<p>Ledelsen har et vedvarende fokus på, at plejecentret skal være et hjem for borgerne - et hjem, hvor borgerne oplever et liv i fællesskab, føler sig respekteret, anerkendt og også oplever kvalitet med fokus på hverdagslivets individuelle ønsker og behov. Eden Alternativs værdigrundlag er omdrejningspunktet for såvel borgere, pårørende og medarbejdere, og samtlige medarbejdere er uddannede i og arbejder ud fra denne tilgang.</p> <p>Af aktuelle udviklingstiltag er den kommende implementering af dokumentationssystemet Cura et stort fokusområde, en quickguide til Cura er under udarbejdelse, og der er uddannede IPR'er i alle vagter. Endvidere påbegyndes samarbejde med plejehjemslægen snarest, hvilket er et stort ønske fra plejecentrets side.</p> <p>Ledelsen oplyser, at flere medarbejdere i en ellers meget stabil medarbejdergruppe aktuelt er ramt af influenza og ikke arbejdsrelateret sygdom. Kendte afløsere har vikarieret, så kontinuitet i plejen bevarer bedst muligt.</p> <p>Leder er aktuelt udlånt til andet plejecenter til og med april måned.</p>

### 3.3 OPFØLGNING

<b>Opfølgning</b>
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Partneransvarlig  
BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner  
m: 2810 5680  
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig  
KIRSTEN MARQUARDSEN  
Senior Manager  
m: 4189 0436  
e: kmq@bdo.dk

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger mere end 1.200 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 80.000 medarbejdere i mere end 160 lande.*

*Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.*