

# TILSYNSRAPPORT AALBORG KOMMUNE

ÆLDRE OG HANDICAPFORVALTNINGEN  
MOU PLEJECENTER



Uanmeldt socialfagligt tilsyn,  
Juni 2019

# 1. SOCIALFAGLIGT TILSYN

## 1.1 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.

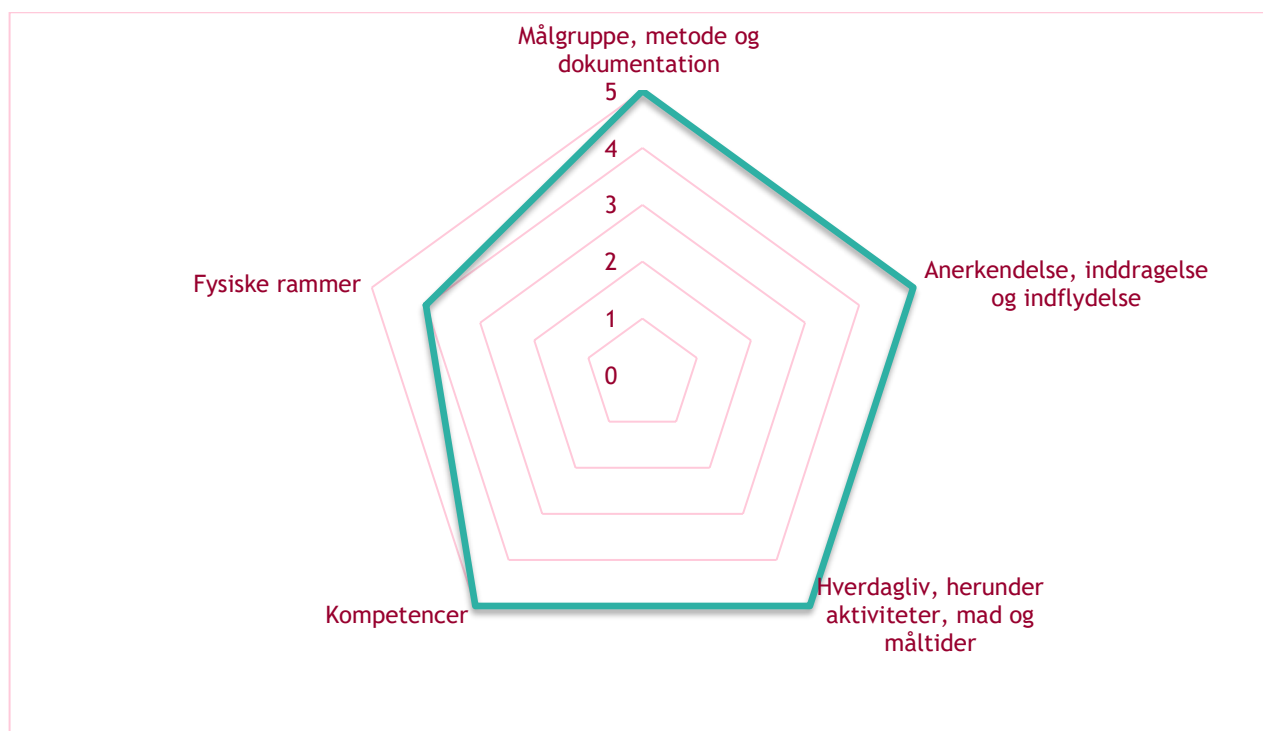
Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Mou Plejecenter efterlever det politisk fastsatte serviceniveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder. Plejecentret er meget velfungerende med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne, og hvor hverdagslivet prioriteres højt og tilrettelægges på borgernes præmisser. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet.

Det er endvidere tilsynets vurdering, at indsatsen i forhold til borgerens sidste tid håndteres respektfuldt og med afsæt i borgere og pårørendes ønsker.

## 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 er meget tilfredse med den pleje, de modtager, og måden den udføres på. Kontinuitet i den daglige pleje og omsorg sikres bl.a. via kontaktpersonsordning og et fælles teamansvar, opdateret dokumentation og fælles morgenmøde med ledelsen, hvor dagens opgaver og ressourcer koordineres. Triage afholdes dagligt i hvert team og ugentligt med hjemmesygeplejen. Medarbejderne oplever, at disse møder ofte aflyses især i ét afsnit, og at der aktuelt er en stor udskiftning i sygeplejegruppen. Hovedparten af borgerne er tilknyttet plejehjemslægen og beskrives som en konstruktiv faglig sparringspartner. Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan borgernes ressourcer understøttes via hverdagsrehabilitering, så borgernes aktuelle funktionsniveau styrkes bedst muligt. Endvidere redegøres for forebyggende og pædagogiske tilgange, som forebygger magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten. Medarbejderne efterlever regler og instrukser og er undervist i nænsom nødværge.</p> <p>Plejecentret arbejder målrettet med implementering og opdatering af dokumentation i Cura, så kvalitet i den daglige praksis understøttes. Dokumentationen fremstår ajourført og fyldestgørende. Borgernes besøgsplaner er handlevejledende med udgangspunkt i borgernes ressourcer, og helbreds- og funktionsevnestilstande afspejler borgernes aktuelle helbredssituation. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt, respektfuldt og professionelt sprog.</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 indflydelse på egen hverdag, og at medarbejderne lytter til dem. Omgangstonen beskrives som omsorgsfuld. Medarbejderne kan på faglig vis reflektere over en værdig og respektfuld tilgang til borgerne, og hvordan borgerne inddrages i egen hverdag. Bl.a. afholdes beboermøder, hvor ønsker til dagligdagen drøftes i fællesskab i de enkelte bo-enheder. Pårørende opleves som værdifulde samarbejdspartnere og imødekommes med lydhørhed, et højt informationsniveau og fortløbende dialog med ledelse og medarbejdere. Beboer-/pårørenderådsmøder afholdes flere gange årligt. Tilsynet observerer overalt en anerkendende og respektfuld omgangstone i samspillet mellem borgere og medarbejdere.</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. Borgerne udtrykker mulighed for et individuelt tilrettelagt hverdagsliv og tilbydes et varieret udbud af aktiviteter. En borger beskriver endvidere stor tilfredshed med fredagens faste aktivitet "Snapsetinget" og turene i centrets bus, som arrangeres af den socialpædagogiske aktivitetsmedarbejder. Basisteam og frivillige bidrager endvidere til alsidige aktiviteter, fx banko og cykelture, og dagplejebørn og besøghunde er hyppigt på besøg. Medarbejderne anvender primært klippekortsordningen til øget én til én samvær, dog reflekterer en medarbejder samtidig over, at tiden til spontanitet og at gribe nuet mindskes, når udbuddet af fastlagte aktiviteter er så mangfoldigt. Ud over fast rengøring på plejecentret bidrager en medarbejder ligeledes til nærvær under måltiderne og Klippekorstydelse.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med maden, og måltiderne beskrives som hyggelige fælles stunder.</p> <p>De hjemligt indrettede opholdsstuer i hver bo-enhed er samlingspunktet for bl.a. de daglige fælles måltider, hvor medarbejderne guider og understøtter borgernes sociale fællesskab, som særligt de småtspisende og borgere med demens profiterer af. Madens anretning afhænger af borgernes individuelle ressourcer, fx om de kan smøre maden selv eller spiser mere, når der serveres smørrebrød.</p>                                                                                                                                                      |

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                           | Tilsynet overværer, hvordan borgere i demensenheden nyder formiddagskaffen i hyggelig atmosfære og nærvær af medarbejdere.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Kompetencer</b><br><br><b>Score: 5</b>                                 | <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Såvel ledelsen som medarbejderne vurderer, at de samlede kompetencer på centret svarer til borgernes forskelligartede problemstillinger. Flere medarbejdere har bl.a. været på demenskurser, og relevante samarbejdspartnere inddrages efter behov. Akutuddannelsen fremhæves som et fagligt løft med brugbare faglige redskaber. MUS og GRUS afholdes skiftevis, og årets fokusområde til GRUS er endnu ikke besluttet. I efteråret afholdes en temadag om kommunikation og samarbejde med afsæt i den sidste klimamåling på centret. Efter sommeren påbegyndes endvidere deltagelse i et kommunalt projekt om nærvær i forhold til kerneopgaven og samarbejdet med pårørende.</p> <p>Medarbejderne oplever gode indbyrdes og tværfaglige sparringsmuligheder med bl.a. faglige mødefora samt løbende tilbud om praksisrelaterede kurser. Ledelsen opleves som lydhør, og der er et åbent og ansvarligt kollegialt sammenhold om hverdagens opgaveløsning.</p>                                                                                                                                                                                        |
| <b>Fysiske rammer</b><br><br><b>Score: 4</b>                              | <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. De fysiske rammer fremstår velindrettede og understøtter borgernes trivsel med en hensigtsmæssig indretning i forhold til borgernes forskelligartede behov. De åbne køkkener og opholdsstuer indbyder til fællesskab, og borgerne kan efter ønske deltage i praktiske opgaver. Udenomsarealer virker indbydende med højbede, drivhuse og flere terrasser. Tilsynet bemærker overalt en rolig stemning. I en bo-enhed observeres to snavsede rollatorer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Årets fokusområde:</b><br><b>Den sidste tid</b><br><b>(Uden score)</b> | <p>Ledelse og medarbejderne redegør for, at specifikke ønsker til borgerens sidste tid drøftes, når det vurderes relevant i forhold til borgers livssituation. Ved indflytningen spørges nænsomt ind til livstestamente, og eventuel stillingtagen til genoplivning evalueres efterfølgende med borgers læge ved fx medicingennemgang. Ledelsen oplever, at mange borgere, og særligt de pårørende på indflytningstidspunktet, endnu ikke har gjort sig konkrete overvejelser om emnet, da flyttesituationen kan være en stor omvæltning for alle parter. Endvidere redegøres for, at hjemmesygeplejen, Det Palliative Team og vågekoner inddrages ved behov.</p> <p>Medarbejderne vurderer at samtale om den sidste tid med borger og pårørende er en proces, som ofte forudsætter kendskab og en tillidsfuld relation til den enkelte familie, før emnet berøres. Medarbejderne fremhæver, at forebyggende indsatser og brugen af tryghedskasser iværksættes i samråd med borgers læge, når det vurderes relevant, og at åbenhed og faglig formidling af viden om fx de basale fysiske behov, når døden nærmer sig, spiller en afgørende rolle for de pårørendes oplevelse af tryghed i en belastende og ofte ukendt livssituation.</p> |

## 1.4 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 hjælpemidler i alle tilfælde fremstår rengjorte. |

## 2. OPLYSNINGER

### 2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

|                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Adresse</b>                                                                                                                       |
| Dokkedalvej 18, 9280 Storvorde                                                                                                       |
| <b>Leder</b>                                                                                                                         |
| Jytte Glavind Pihl                                                                                                                   |
| <b>Tilbudstype og juridisk grundlag</b>                                                                                              |
| Kommunalt plejecenter                                                                                                                |
| <b>Antal pladser</b>                                                                                                                 |
| 36 - hvoraf en demensenhed med 12 boliger                                                                                            |
| <b>Målgruppebeskrivelse</b>                                                                                                          |
| Borgere visiteret til plejebolig                                                                                                     |
| <b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>                                                                                            |
| Den 19. juni 2019, kl. 8.15 - 12.00                                                                                                  |
| <b>Deltagere i interviews</b>                                                                                                        |
| Leder og assisterende leder, fire medarbejdere og tre borgere.<br>Tilsynet havde undervejs dialog med flere medarbejdere og borgere. |
| <b>Tilsynsførende</b>                                                                                                                |
| Manager Sussi Egelund Schmidt, sygeplejerske og MLP<br>Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske                              |

### 2.2 AKTUELLE VILKÅR

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Aktuelle vilkår</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>Leder oplyser, at implementering af dokumentationssystemet Cura er godt i gang, og at processen er målrettet, så data skal være opdateret inden sommerferien. Flere lærere og superbrugere er i samarbejde med ledelsen ved at konvertere data og støtter medarbejderne i den daglige brug af Cura. Ledelsen oplyser, at ud over Cura prioriteres det sociale fællesskab og aktiviteter i hverdagslivet med borgerne højt.</p> <p>I relation til en borger med kompleks udadreagerende adfærd oplever ledelsen et særdeles positivt samarbejde med bl.a. Praksisteam og Ældrepsykiatrien, hvilket har bidraget med fælles faglige tilgange og medført en øget ro og dækning af borgers basale plejebenhov. Endvidere oplyses, at der pt. er stabilitet i medarbejdergruppen med to nyansatte social- og sundhedsassistenter og et acceptabelt sygefravær. Leder er fortsat leder for to plejecentre, godt hjulpet af to assisterende ledere, og oplyser, at det fordrer såvel fleksibel planlægning som omstillingsparathed for at fordele det ledelsesmæssige rum og tilgodese såvel medarbejdere, borgere og de enkelte steders særpræg.</p> <p>Dokumentationen blev gennemgået sammen med en medarbejder og assisterende leder.</p> |

### 2.3 OPFØLGNING

|                       |
|-----------------------|
| <b>Opfølgning</b>     |
| Intet til opfølgning. |

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.*