



Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Senior og Omsorg
Storvorde Plejehjem

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Juni 2025

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



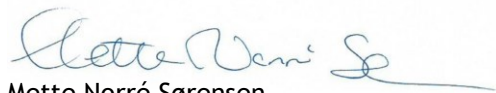
Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

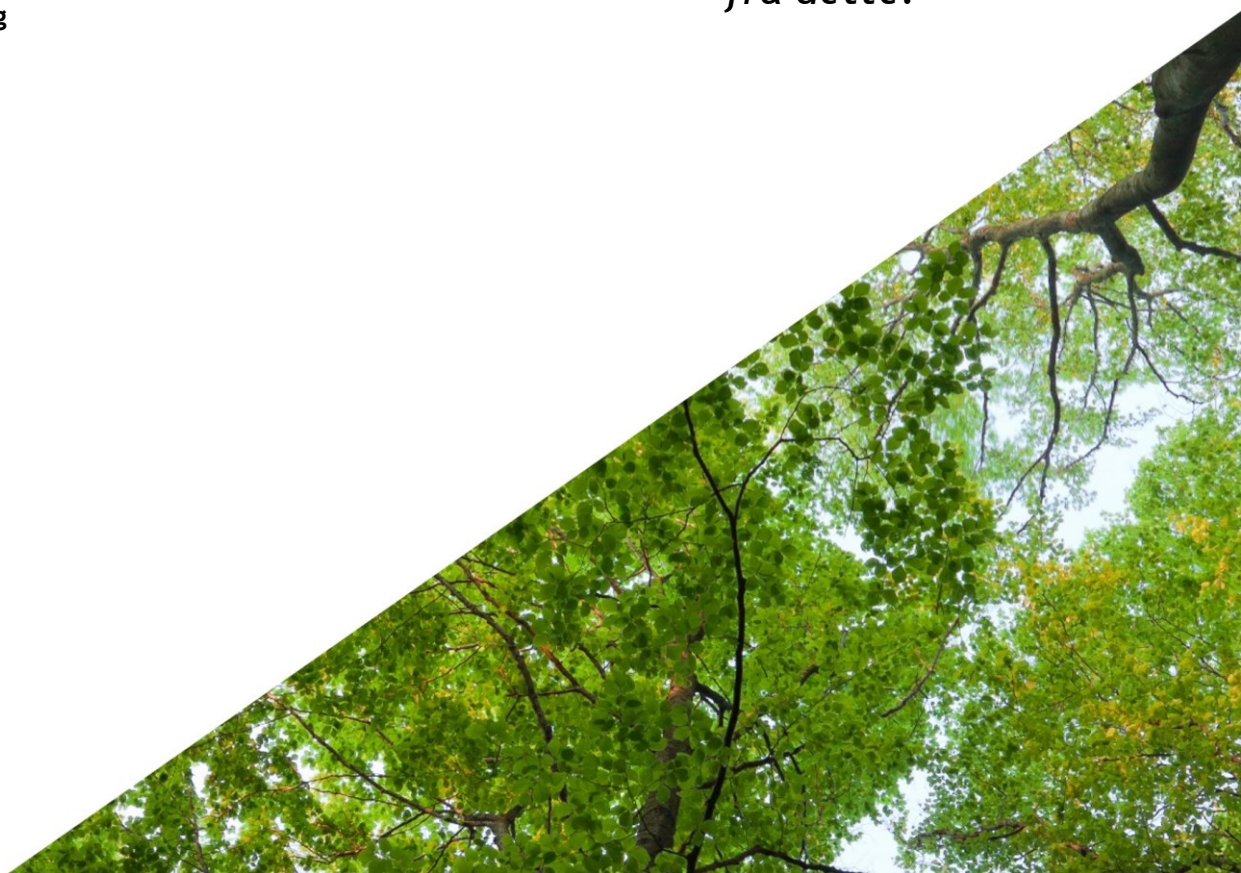
Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@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: Storvorde Plejehjem, Toftehøjvej 28, 9280 Storvorde

Leder: Helle Havsager Hansen

Tilbudstype og juridisk grundlag: Kommunalt plejehjem

Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til plejebolig

Antal boliger: 46 boliger, hvoraf 20 boliger udgør et demensafsnit

Dato for tilsynsbesøg: Den 23. juni 2025, kl. 10.00 - 15.30

Deltagere i interviews:

Leder, to medarbejdere, tre borgere og to pårørende.

Tilsynsførende:

Director Mette Norré Sørensen, Sygeplejerske, MPH

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med interview af lederen, der har været i stillingen i 13 år. Lederen beskriver en stabil og faglig stærk medarbejdergruppe. Der er aktuelt fuld bemanning med primært faguddannede medarbejdere. I forbindelse med sommerferien er enkelte ufaglærte afløsere introducerede.

Social- og sundhedsassistenterne indgår i en fast weekendturnus hver tredje weekend. Arbejdsmiljøet vurderes som godt. Der er igangsat en proces med hjemmearbejdspladser med fokus på dokumentation, som understøttes af interne kontrolskemaer. Det opleves som en fordel at kunne dokumentere i rolige omgivelser.

En medarbejder er frikøbt til et andet plejecenter for at afprøve lederrollen som led i en strategisk kompetenceudvikling. Dette har samtidigt givet de øvrige medarbejdere mulighed for at overtage opgaver og at udvikle egne kompetencer. Der er desuden en superbrugerfunktion, som varetager undervisning og vejledning i dokumentation og de utilsigtede hændelser (UTH).

Sygefraværet er lavt med et gennemsnit på 2,95 % med enkelte udsving op til 3,91 %. Medarbejderne dækker som udgangspunkt ind for hinanden, og brug af eksterne vikarer er sjældent. Der er få faste timevikarer til rådighed.

Efter en udvidelse af plejecentret er der opført en ny afdeling siden sidste tilsyn. Da byggeriet stod færdigt, blev de nye pladser hurtigt taget i brug - allerede inden for halvanden måned. Det var en intensiv og krævende periode, men den forløb tilfredsstillende. Både borgere og medarbejdere er faldet godt til, og udvidelsen har bidraget til en styrket organisering og teamsammensætning. Medarbejderne fik mulighed for selv at vælge, hvilket afsnit de ønskede at være en del af, hvilket har understøttet trivsel og fagligt engagement i både somatiske og demensrelaterede enheder.

Der er afholdt temadage, oprettet et ekstra team, og elever er nu en del af bruttonormeringen. Lederen vurderer, at medarbejdergruppen er kompetent og velfungerende.

1.2 Opfølgning

Lederen oplyser, at der er fulgt op på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Der er ansøgt om tilladelse til anvendelse af den særlige døråbner, og det prioriteres fortsat, at medarbejdere følger gæster ud, og åbner døren manuelt. I forhold til mad og måltider er der fulgt op på borgerudsagn om tilberedning af den varme mad. En borger fortæller under tilsynet, at der tidligere var udfordringer med overopvarmning, men at dette nu er løst.

2. Socialfagligt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Aalborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Storvorde Plejehjem. 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 overordnede vurdering, at Storvorde Plejehjem efterlever det politisk fastsatte serviceniveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder.

Det er tilsynets vurdering, at Storvorde Plejehjem er et meget velfungerende plejehjem, hvor engagerede medarbejdere og ledelse arbejder opmærksomt med at understøtte trivsel og tryghed for borgere og pårørende gennem et indholdsrigt hverdagsliv samt en imødekommende, anerkendende og respektfuld kommunikation og adfærd. De pårørende tilkendegiver ligeledes et velfungerende samarbejde med ledelse såvel som medarbejdere, hvilket tilskrives løbende forventningsafstemning og et højt informationsniveau.

Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan aspekter vedrørende det rehabiliterende sigte samt borgernes selvbestemmelse medtænkes som en naturlig del af kerneydelsen. Der er identificeret enkelte mangler i dokumentationen, herunder behov for opdaterede og handlevejledende besøgsplaner, bedre sammenhæng mellem besøgsplaner og funktionsevnetilstande samt mere systematisk faglig opfølgning. Disse forhold vurderes at udgøre et mindre, men relevant udviklingsområde.

De fysiske rammer opleves af borgerne som hyggelige og hjemlige, og det er ligeledes tilsynets vurdering, at borgernes individuelle behov for både fællesskab og samvær samt mere skærmede rammer kan tilgodeses.

Tilsynet har i alt givet anledning til fire anbefalinger, som er rettede mod dokumentationsområdet under temaet *Målgruppe, metoder og resultater*. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne udbedres ved en mindre indsats fra ledelse og medarbejdere.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

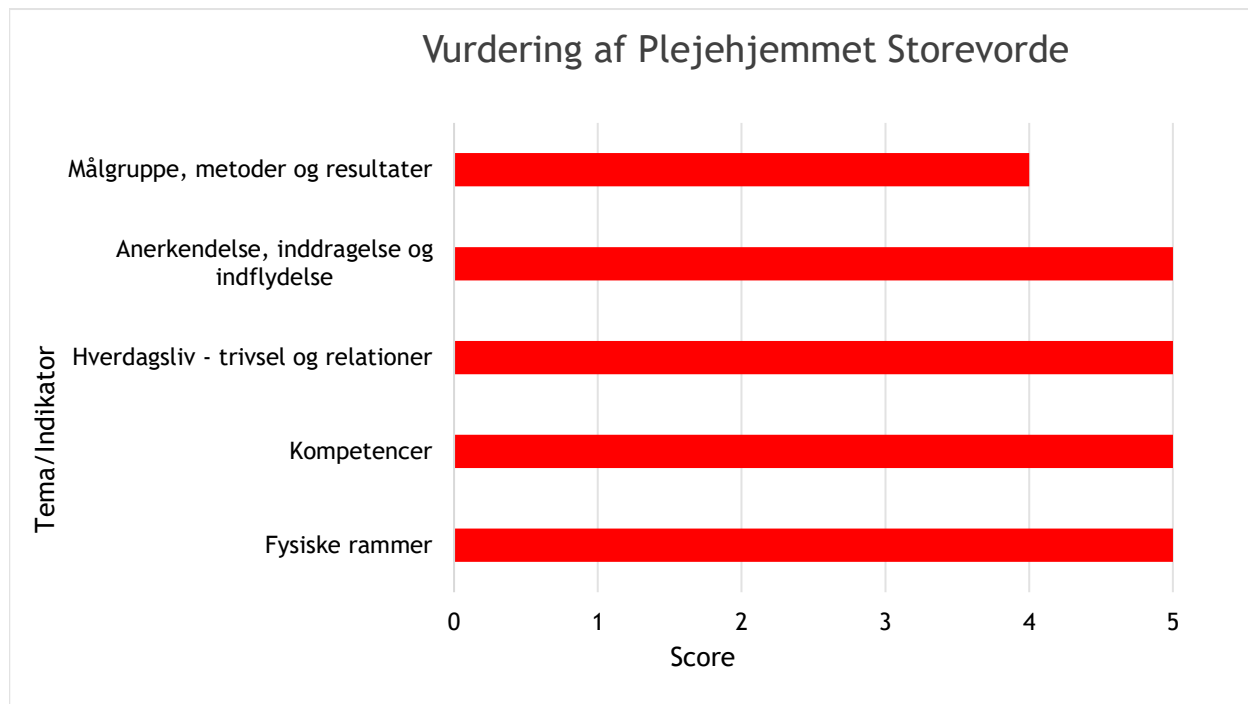
2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle besøgsplaner løbende opdateres, så de afspejler borgernes aktuelle behov for hjælp og støtte - særligt i tilfælde, hvor der er sket markante ændringer i funktionsniveauet.
2. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sikres en ensartet og konkret handlevejledning i dokumentationen, så det tydeligt fremgår, hvordan hjælpen skal leveres i praksis - f.eks. ved natbesøg, hudpleje, kateterpleje og anvendelse af hjælpemidler, såsom GPS.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen har opmærksomhed på sammenhængen mellem funktionsevnetilstande og besøgsplaner, så oplysningerne er konsistente, og understøtter en helhedsorienteret plejeindsats.

4. Tilsynet anbefaler, at der følges systematisk op på observationsnotater, herunder ved ændringer i borgerens psykiske tilstand eller ved iværksættelse af nye tiltag, fx ernæringsindsatser, for at sikre rettidig handling og faglig kvalitet.

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 måden den udføres på. En borger påpeger, at der udvises stor fleksibilitet og forståelse for borgerens ønske om at tilbringe meget af sin tid i sengen. Borgerne tilkendegiver, at det er faste medarbejdere, der leverer hjælpen, og at de har et stort kendskab til borgernes individuelle behov og ønsker. De pårørende, som tilsynet taler med under besøget på plejehjemmet, italesætter ligeledes, at deres nære modtager en professionel og målrettet hjælp.

Plejehjemmet arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet, og som sikrer borgerne den relevante pleje og omsorg. Plejen tilrettelægges med udgangspunkt i den enkelte borgers behov og døgnrytme. Der arbejdes personcentreret, og indsatsen planlægges i videst muligt omfang, så den passer til borgernes ønsker og vaner. I de somatiske afdelinger er plejen mere struktureret og planlagt, mens der i afdeling for demente arbejdes med større fleksibilitet og ud fra, hvornår borgerne vurderes at

være modtagelige for at få hjælp. Dagen indledes med en fælles drøftelse i medarbejdergruppen, hvor dagens opgaver og borgernes aktuelle tilstand gennemgås. Der arbejdes i mindre teams, hvilket styrker relationerne, og skaber tryghed for både borgere og pårørende. Der er fokus på at skabe meningsfulde relationer og på at tilpasse indsatsen, hvis der opstår situationer i løbet af dagen, som kræver ændringer - f.eks. kan nogle borgere have lettere ved at modtage støtte og pleje om aftenen frem for om dagen.

Plejehjemmet sikrer en helhedsorienteret indsats i forhold til borgerne, fx med et vel-fungerende samarbejde med hjemmesygeplejerske, egen læge og demenskoordinator. Der er stor opmærksomhed på at møde borgerne roligt og respektfuldt. Medarbejderne er bevidste om deres fremtoning, og de arbejder konfliktnedtrappende i situationer, hvor borgerne kan være utrygge eller forvirrede. Det beskrives, hvordan man hurtigt kan fornemme en borgers tilstand og vælge at vende tilbage senere for at guide borgeren i en anden retning. Der udvises også stor respekt for borgernes intimsfære og grænser, hvilket er en integreret del af den daglige pleje og kontakt.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med rehabilitering i det daglige samarbejde med borgerne, så deres fysiske og mentale trivsel understøttes. Der arbejdes med pædagogiske tilgange, som forebygger magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten, og plejehjemmet efterlever regler og instrukser, når magtanvendelse er nødvendigt.

Plejehjemmet arbejder målrettet med dokumentationen, så kvaliteten i den daglige praksis understøttes. Dokumentationen tager udgangspunkt i en struktureret og systematisk tilgang, hvor formålet er at sikre kontinuitet, kvalitet og faglig refleksion i plejen. Allerede ved indflytning udarbejdes en foreløbig besøgsplan, hvor pårørende deltager i indflytningssamtalen, og der indsamles relevante data. Besøgsplanen justeres løbende i takt med, at relationen til borgeren opbygges, og medarbejderne får et mere nuanceret kendskab til den enkelte borgers behov og ressourcer. Besøgsplanen vedligeholdes kontinuerligt, og opdateres i takt med ændringer i funktionsevne og behov. Der arbejdes med faste overskrifter for at sikre, at alle relevante områder dækkes - f.eks. ernæring, hvile og sociale behov. Dokumentationen udarbejdes i punktform, hvilket gør den overskuelig i hverdagen, men samtidigt tilstrækkelig detaljeret til at kunne fungere som en praktisk vejledning, særligt i demensafsnittene, hvor ensartet tilgang er afgørende. Besøgsplanen gennemgås og opdateres som minimum én gang om måneden. Lederen beskriver, at dokumentationsmængden er steget i takt med, at borgerne er blevet mere komplekse, og at der i stigende grad arbejdes med akutte og tidskritiske problemstillinger. Dette stiller øgede krav til præcision og opdateret viden i dokumentationen, som derfor prioriteres højt i det daglige arbejde.

Dokumentationen fremstår generelt opdateret, fyldestgørende og handlevejledende med tydeligt fokus på borgernes ressourcer. I én af de gennemgåede besøgsplaner ses dog behov for opdatering på flere områder, idet borgerens behov for hjælp og støtte har ændret sig markant over en kort periode. Denne udvikling vurderes at være resultatet af en målrettet og engageret indsats fra medarbejdernes side. På tværs af de tre stikprøver ses variation i graden af handlevejledning i beskrivelserne. Der er generelt behov for mere konkrete og individuelle anvisninger i forhold til, hvordan hjælpen skal leveres. F.eks. mangler der i to planer en præcisering af, hvordan natbesøg skal udføres, mens det i en anden ikke fremgår, at borgeren har behov for hjælp til påsætning af GPS. I en tredje plan savnes der mere detaljerede beskrivelser af, hvordan hudpleje skal tilrettelægges for en borger, der er sengeliggende det meste af dagen, samt hvordan kateterpleje skal udføres.

De generelle oplysninger fremstår overordnet fyldestgørende. Funktionsevnetilstandene er i to af de tre stikprøver opdaterede og vurderede i overensstemmelse med borgernes aktuelle funktionsniveau. Dog ses der i ét tilfælde en uoverensstemmelse mellem oplysningerne i funktionsevnetilstandene og besøgsplanen, idet borgerens behov for ekstra nedre pleje er beskrevet i funktionsevnetilstanden, men ikke afspejles i den konkrete plan for hjælpen. I den tredje stikprøve mangler flere tilstande at blive opdaterede set i lyset af en nylig og markant forbedring i borgerens funktionsevne.

Tilsynet har desuden observeret manglende faglig opfølgning i to tilfælde: dels på et observationsnotat vedrørende en påvirket psykisk tilstand og dels på et nyligt iværksat ernæringstiltag. Dokumentation er udarbejdet i et fagligt og professionelt sprog.

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, respekterede og anerkendt, og de beskriver, at de har indflydelse på deres hverdag. Det gælder både i forhold til deres pleje, døgnrytme og deltagelse i tilbudte aktiviteter. Borgerne er tilbudsamtale om ønsker i forbindelse med den sidste tid, men de ønsker ikke yderligere drøftelser ift. den sidste tid.

Pårørende imødekommes af ledelsen og medarbejderne ved telefonkontakt eller på besøg. Pårørende giver udtryk for stor tilfredshed med samarbejdet med plejehjemmet. Der opleves en høj grad af omsorg og støtte fra medarbejderne, særligt i de situationer, hvor deres nære har det vanskeligt. Det fremhæves, at medarbejderne er gode til at tage over og at hjælpe med de opgaver, som kan være udfordrende for de pårørende, hvilket skaber tryghed og ro - også i forbindelse med fravær fra plejecentret, fx ved ferie. Der gives eksempler på, at medarbejderne yder støtte til madindtag på dage, hvor deres nære ikke har det godt, og at der generelt udvises stor omsorg i hverdagen. Dette bidrager til en oplevelse af, at deres nære er i trygge hænder, og at de mødes med respekt og nærvær.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgerne inddrages i hverdagen og i beslutninger vedrørende deres sidste tid. Der arbejdes bevidst med at skabe en kultur, hvor borgernes ønsker, vaner og livsstil respekteres, og hvor omgangstonen er præget af imødekommenhed og anerkendelse. Medarbejderne lægger vægt på at møde borgerne med respekt for deres livshistorie og individuelle udtryk, herunder også deres sproglige jargon. Ved indflytning indledes en samtale, hvor der åbnes for dialog om borgerens ønsker i forhold til den sidste tid. Denne dialog følges op i dokumentationssystemet Cura, hvor en kollega gennemgår relevante spørgsmål, og sikrer opfølgning - både med borgeren selv og med de pårørende. Det opleves, at nogle borgere allerede har gjort sig tanker om emnet, og at det skaber tryghed at få det talt igennem i god tid. Der arbejdes løbende med at styrke fagligheden omkring den sidste tid. F.eks. er der planlagt et kommende personalemøde, hvor en læge deltager for at drøfte emner, som tryghedspakken, og hvornår den bør iværksættes - set fra et lægefagligt perspektiv. Der er desuden tradition for at markere, når en borger går bort, blandt andet ved at tænde lys foran stuen og at tilbyde en mindesamling, kaldet "mindekaffe", hvor medarbejderne samles med borgerne, og taler om den afdøde. Dette bidrager til en mere meningsfuld og værdig oplevelse for både borgere og pårørende.

I det daglige arbejde udviser medarbejderne en anerkendende og nærværende tilgang. De banker på døren, præsenterer sig, hilser på borgerne i fællesarealerne, og anvender borgernes navn i tiltale. Der lægges vægt på at være lyttende, skabe øjenkontakt og møde borgerne i øjenhøjde. Denne tilgang understøtter borgernes oplevelse af at blive set, hørt og respekteret.

Tilsynet observerer en anerkendende og respektfuld omgangstone og atmosfære samt samspil mellem borgere, medarbejdere og pårørende under tilsynsbesøget.

2.4.3 Hverdagsliv - trivsel og relationer

Score: 5**Vurdering:**

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

Borgerne giver udtryk for tilfredshed med en hverdag, der tager afsæt i egne ønsker og vaner. Borgerne er tilfredse med udbuddet af aktiviteter. Borgerne oplever et stort fællesskab på stedet, hvor medarbejderne er gode til at motivere og invitere til samvær. En konkret borger giver dog udtryk for at kunne ønske mere målrettet aktiviteter, men udviser samtidig forståelse for, at medarbejderne har mange opgaver og begrænsede ressourcer. Borgeren oplever det som en udfordring at indgå i sociale fællesskaber, da de øvrige borgere er ældre, hvilket gør det vanskeligt at finde fælles interesser og skabe relationer. Ledelsen beskriver, at der arbejdes målrettet med at støtte borgeren i at deltage i hverdagslivet, selv om borgeren tidligere har givet udtryk for ikke at ønske dette. Det fremhæves, at borgeren tidligere foretrak at blive i sengen hele dagen, men nu er oppe tre gange dagligt, og samlet set oppe i op til fire timer om dagen. Dette vurderes som resultatet af en vedholdende og respektfuld indsats fra medarbejderne, hvor borgerens trivsel og funktionsniveau understøttes med udgangspunkt i individuelle behov og ønsker.

Plejehjemmet tilbyder desuden en række aktiviteter, som understøtter borgernes trivsel og sociale liv. Der afholdes musikaktiviteter ugentligt, banko hver fjerde uge, besøg af dagplejebørn og gudstjeneste hver 14. dag. Der arrangeres også særlige begivenheder, såsom herre- og damefrokoster, hvor borgerne mødes på tværs, og nyder smørrebrød og snaps i festlige rammer, tilpasset årstiden. Fødselsdage - herunder runde mærkedage - fejres ligeledes på plejehjemmet.

Pårørendes oplevelse af hverdagslivet på plejehjemmet er tilfredsstillende, og de oplever, at plejehjemmets tilbud svarer til deres næres behov for aktiviteter og fællesskab. Medarbejderne arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor borgernes egne ressourcer og præferencer er i centrum. Indsatsen tilpasses den enkelte borgers formåen og ønsker, og der lægges vægt på at understøtte "hjælp til selvhjælp" i hverdagsaktiviteter. Eksempler herpå er støtte til at hente avisen i postkassen, gå en tur for at se på fiskene i akvariet eller at besøge den interne butik. Flere borgere deltager desuden i borddækning og foldning af servietter, hvilket bidrager til meningsfulde aktiviteter og oplevelsen af at være en del af fællesskabet.

Der anvendes pædagogiske redskaber, som fx "Tegn til tale", for at understøtte kommunikationen med borgere med kognitive udfordringer. Medarbejderne beskriver, hvordan de tilpasser deres tilgang til den enkelte borger - f.eks. ved at give støtte til spisning, når det er nødvendigt samtidig med, at borgerens selvstændighed bevares, hvor det er muligt.

Der lægges vægt på, at måltiderne foregår i hyggelige rammer, hvor bordene er pænt dækket, og maden præsenteres på en indbydende måde, der vækker appetitten. Det fremhæves, at maden opvarmes om aftenen, hvilket bidrager til en hjemlig stemning med duften af mad i huset. Plejehjemmet har et tydeligt fokus på at skabe gode og meningsfulde rammer omkring måltiderne. Der gøres en aktiv indsats for, at måltiderne opleves som hyggelige og hjemlige, og at de markerer en vigtig del af dagens struktur og fællesskab. Dette understøttes af en måltidspolitik, som vægter både atmosfære og deltagelse højt. Måltiderne ses ikke blot som ernæring, men som en social og sanselig begivenhed, hvor borgerne har mulighed for medbestemmelse - f.eks. ved at ønske retter og komme med input til menuen. Medarbejderne er opmærksomme på madens og måltidets betydning for borgernes livskvalitet, og de er bevidste om egen rolle, bl.a. som måltidsvært.

Både borgere og pårørende beskriver oplevelsen af måltiderne på plejehjemmet som særdeles positiv, og der er stor tilfredshed med madens kvalitet og afvikling af måltidet. Det nævnes desuden, at klager bliver taget alvorligt og håndterede konstruktivt, hvilket understøtter en oplevelse af lydhørhed og respekt for borgernes ønsker og behov.

Medarbejderne har fokus på borgere, der vil profitere af træning efter § 86, og de kender til mulighed for, at borgerne kan modtage træning af medarbejdere udefra.

2.4.4 Kompetencer

Score: 5

Vurdering:

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

Lederen vurderer, at medarbejdergruppen samlet set besidder de nødvendige og relevante kompetencer til at varetage opgaverne på plejehjemmet. Denne vurdering baseres både på den løbende dialog med medarbejderne, herunder medarbejderudviklingssamtaler (MUS), og på lederens daglige tilstedeværelse i huset, hvilket giver et solidt kendskab til medarbejdernes faglige niveau og samarbejdsevner. Lederen beskriver medarbejderne som fagligt stærke og engagerede. Der er etableret en række funktioner og strukturer, som understøtter den faglige kvalitet, og som sikrer, at kompetencerne matcher borgernes behov. Der er blandt andet udpeget superbrugere inden for dokumentationssystemet Cura, hygiejne, inkontinens og demens. Superbrugerne deltager i interne kurser, og videreformidler viden til kolleger via møder og et ugentligt nyhedsbrev, som lederen udsender hver fredag. Derudover anvendes sidemandsoplæring, som planlægges ind i vagtplanen. En demenssygeplejerske er tilknyttet, og deltager i koordineringsmøder hver tredje uge, hvor der drøftes konkrete borgersituationer og komplekse problemstillinger. Der er SSA-dækning i alle vagttag, og lederen gennemgår dagligt helbredsoplysninger i dokumentationen, hvilket giver et løbende indblik i både borgernes tilstand og medarbejdernes dokumentationspraksis. Der er udarbejdet et introduktionsprogram for alle nye medarbejdere, som omfatter en mentorordning og en række obligatoriske punkter, der gennemgås med både leder og assisterende leder. Dette sikrer en struktureret opstart og en ensartet faglig tilgang.

En medarbejder, med tidligere erfaring som social- og sundhedshjælper, er tilknyttet som ressourceperson fire dage om ugen i to timer ad gangen. Denne medarbejder har særligt fokus på borgere med behov for ekstra støtte, og arbejder blandt andet med at samle borgere med fælles interesser, fx en gruppe kvinder, der strikker, for at styrke det sociale fællesskab. Lederen ser frem til, at en ny ergoterapeut snart tiltræder, og udtrykker forventning om, at vedkommende kan bidrage med særlige kompetencer - især inden for demensområdet - og være med til at identificere nye muligheder for at styrke den faglige indsats yderligere. Medarbejderne oplever, at deres faglige kompetencer i høj grad matcher målgruppens behov, og at der er et kontinuerligt fokus på udvikling og opkvalificering. De beskriver, at der løbende tilbydes relevante kurser og temadage, blandt andet inden for medicinhåndtering og demensområdet. Det nævnes også, at Aalborg Kommune bidrager med forskellige kompetenceudviklingstilbud, som medarbejderne deltager i. Der arbejdes systematisk med triagering i samarbejde med sygeplejen, og der afholdes borgerkonferencer, hvor relevante nøglepersoner inddrages - f.eks. demenssygeplejersker, psykiatriske konsulenter, APN-sygeplejersker, inkontinenssygeplejersker og repræsentanter fra videnscentre. Medarbejderne oplever, at dette bidrager til en styrket faglig indsats, og understøtter kvaliteten i plejen. Der er fokus på, at også social- og sundhedshjælpere inddrages i kompetenceudviklingen, og at deres opgaver tilpasses deres faglige niveau. Medarbejderne fremhæver, at der er en god dialog med tillidsrepræsentanten om, hvordan kompetencer og opgaver balanceres, så kvaliteten i opgaveløsningen fastholdes. Som en del af den faglige udvikling nævnes også temadage, hvor der arbejdes med refleksion over kerneopgaven og prioritering i hverdagen. Dette opleves som meningsfuldt og relevant i forhold til at sikre en fælles faglig retning og forståelse.

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.

De fysiske rammer på plejehjemmet er indrettede med udgangspunkt i målgruppens behov, og understøtter både tryghed, aktivitet og nærvær.

Leder og medarbejdere kan redegøre for, hvordan de arbejder for at skabe en god stemning, miljø og atmosfære. Lederen beskriver at have haft indflydelse på byggeprocessen, hvilket har sikret, at både de nye og eksisterende afdelinger er tilpasset borgernes funktionsevne og livssituation. Der er blandt andet mulighed for, at måltider kan indtages i afdelingerne, hvilket bidrager til en hjemlig og overskuelig hverdag for borgerne.

Medarbejderne beskriver rammerne som velfungerende og tilpasset målgruppen. Hele plejehjemmet er indhegnet, hvilket skaber trygge rammer - særligt for borgere med kognitive udfordringer. Udearealerne er anlagt med små gårdhaver og en sti, der fører rundt og tilbage til plejehjemmet, hvilket giver mulighed for trygge og overskuelige gåture. Der er også gode fysiske forhold for medarbejdernes dokumentationsarbejde. Der er etableret små kontorer i afdelingerne, hvor dokumentationen kan foregå i rolige omgivelser. Der er desuden organiseret med mulighed for at have en hjemmearbejdsdag en gang om mdr. for at sikre og kvalificere journalføringen.

De fysiske rammer på plejehjemmet fremstår velindrettede og tilpasset målgruppen. Der observeres en rolig og hjemlig stemning, og indretningen understøtter både tryghed og trivsel for borgerne. Der observeres en god hygiejnisk standard på både fællesarealer og borgerområder. Hjælpemidler fremstår rene og velholdte, og der blev under tilsynet ikke observeret snavsede eller uhygiejniske forhold.

2.4.6 Vurderingsskema

I tilsynene i Aalborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i høj grad opfyldt - 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.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 3	Indikatorerne er i middel grad opfyldt • 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	Indikatorerne er i lav grad opfyldt • 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. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • 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. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

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.