



# Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Senior og Omsorg  
Plejehjemmet Toftehaven

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
August 2022

## Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen




Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)  
Projektansvarlig

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



# 1. OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET

Generelle oplysninger om tilsynet og plejehjemmet
Navn og Adresse: Plejehjemmet Toftehaven, Toftegårdsvej 3, 9381 Sulsted
Leder: Rikke Larsen
Tilbudstype og juridisk grundlag: Kommunalt plejehjem
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til plejebolig
Antal boliger: 27 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 10. august 2022, kl. 08.45 - 13.00
Deltagere i interviews: Leder, fem medarbejdere, tre borgere og to pårørende
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes i samarbejde med to social- og sundhedsassistenter, og leder kommer efterfølgende til stede. Leder oplyser, at hun har været ansat i sin stilling i et år, og at hun overtog et velfungerende og roligt hus efter sin mangeårige forgænger. En del nye borgere med kognitive svækkelser er indflyttet på plejehjemmet det seneste år, og i den forbindelse nævner leder, at stedet har en meget velbeskrevet og grundig procedure for modtagelse og velkomst for alle, som flytter ind på plejehjemmet.</p> <p>Leder, som aktuelt er i gang med en diplomuddannelse i ledelse, nævner sit kontinuerlige fokus på at opkvalificere medarbejdernes dokumentationspraksis, lære elever og afløsere grundigt op i borgeropgaverne og sikre, at kerneydelsen leveres med en høj faglig kvalitet.</p> <p>Et nyt bruger-pårørenderåd med såvel borger- og pårørendetilslutning er etableret i foråret, og her er anvendelse af midler fra oplevelsespakken fx drøftet.</p> <p>Medarbejdergruppen er ifølge leder både kompetent og stabil, og mange medarbejdere har høj anciennitet.</p> <p>Sygefraværet ligger lavt, og et par faste kendte afløsere dækker fravær og ferie. To stillinger som aftenvagt er aktuelt i opslag, og leder har fået flere kvalificerede ansøgninger, og hun afholder samtaler i denne uge.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Der er ingen opfølgning fra sidste tilsyn.

## 2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Aalborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Plejehjemmet Toftehaven. 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 Plejehjemmet Toftehaven efterlever det politisk fastsatte serviceniveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder.

Tilsynets vurderer, at plejehjemmet er meget velfungerende, og at engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Det er desuden tilsynets vurdering, at plejehjemmet har stor bevågenhed på at skabe rammer for et meningsfuldt hverdagsliv i samarbejde med borgerne, og at kerneydelsen leveres med en høj faglig og borgeroplevet kvalitet med øje for borgernes vedligeholdende og rehabiliterende potentiale.

Plejehjemmet har allerede fra indflytningstidspunktet stor opmærksomhed på at etablere og vedligeholde et velfungerende og respektfuldt samarbejde med de pårørende, bl.a. gennem plejehjemmets bruger-pårørenderåd.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

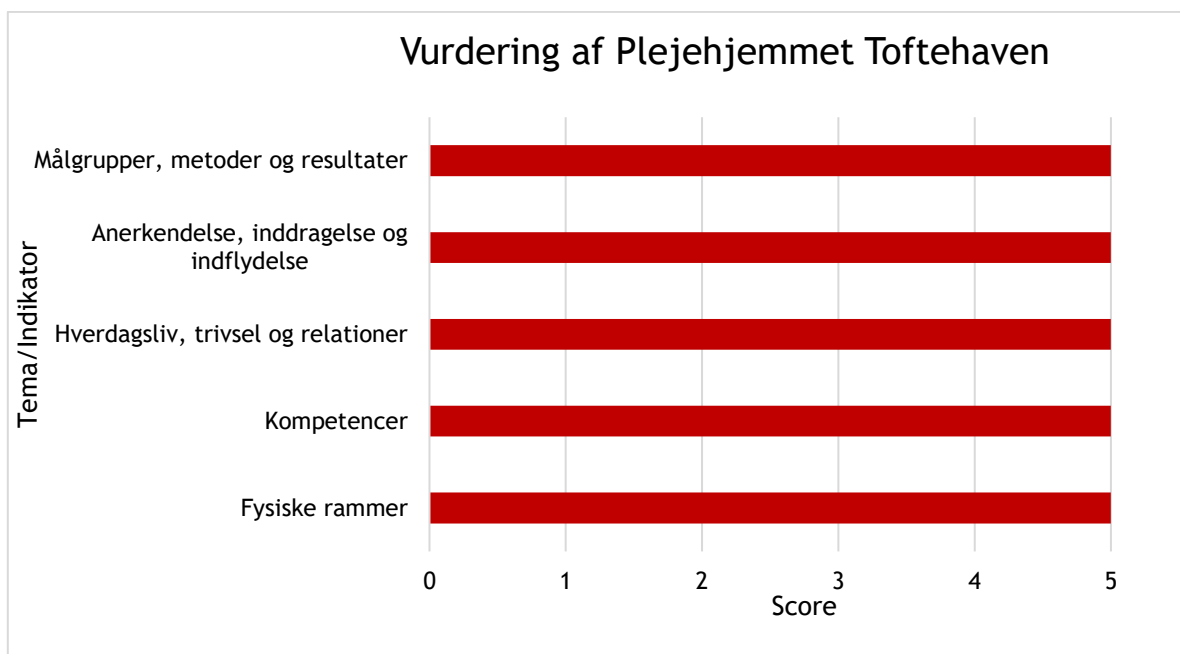
Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
Tilsynet har ingen anbefalinger.

### 2.3 SCORE

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

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



## 2.4 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Målgruppe, metoder og resultater</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med den pleje og støtte, der ydes, og måden den udføres på.</p> <p>Plejehjemmet arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet og sikrer borgerne den relevante pleje og omsorg. Fx afholdes der fælles morgenmøde, hvor nattevagten afgiver rapport, og ved den daglige triagering og de faste triageringsmøder med hjemmesygeplejerske, samt faste møder med plejehjemslægen, drøftes aktuelle borgerrelaterede problemstillinger. Der arbejdes i faste teams med indbyrdes hjælp på tværs af huset, hvilket giver medarbejderne et godt kendskab til samtlige borgere og pårørende, og som bidrager til kontinuitet i plejen og til hurtig reaktion ved ændringer i borgernes tilstand. Medarbejderne sparrer desuden indbyrdes og med stedets superbruger og med plejehjemssygeplejersken om dokumentationen i Cura, så en helhedsorienteret indsats understøttes.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende udfyldt med handleansende beskrivelser af borgernes individuelle behov for pleje og støtte med udgangspunkt i borgernes ressourcer og helhedssituation. Desuden ses individuelle pædagogiske tilgange beskrevet hos borgere med kognitiv svækkelse og uadærgende adfærd. Der foreligger opdaterede funktionsevnetilstande, og feltet generelle oplysninger ses udfyldt og opdateret for samtlige borgere.</p> <p>Medarbejderne redegør engageret for, hvordan den rehabiliterende tilgang integreres i praksis og afpasses den enkelte borgers funktionsniveau, ønsker og dagsform. Medarbejderne værdsætter deres velfungerende samarbejde med Ældrepsykiatrien, de udekørende sygeplejersker og demenskoordinator, som bidrager med vejledning i pædagogiske tilgange, som forebygger magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten.</p>

	<p>Medarbejderne oplyser, at de ikke mindes at have anvendt magt, men de demonstrerer viden om regler og instrukser for området.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Anerkendelse, inddragelse og indflydelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever sig hørt, respekteret og anerkendt, og borgerne beskriver, at de selv har stor indflydelse på deres hverdagsliv. Begge pårørende giver samstemmende udtryk for, at de oplever, at deres familiemedlemmer sikres indflydelse og behandles med stor omsorg og respekt.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgerne sikres indflydelse i hverdagen, og medarbejderne fortæller, at de lægger vægt på en professionel omgangstone præget af imødekommenhed og respekt for borgernes valg, vaner, personlige livsstil og sproglige jargon. Medarbejderne oplyser, at de har stor opmærksomhed på borgernes selvbestemmelse, og at de er meget opmærksomme på borgernes signaler, ønsker og dagsform. Medarbejderne har et særligt fokus på at understøtte og motivere borgere med kognitive funktionsnedsættelser ud fra et individuelt kendskab til borgernes habitus og ønsker.</p> <p>Borgerne tilbydes samtale i relation til evt. ønsker for den sidste tid, enten ved indflytningssamtalen, eller når og hvis de selv nærmer sig emnet.</p> <p>Tilsynet observerer i alle afdelinger en anerkendende og respektfuld omgangstone, en hjemlig og tryk atmosfære og et godt samspil mellem borgere, medarbejdere og pårørende.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv, herunder aktiviteter, mad og måltider</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for stor tilfredshed med deres hverdag, der tager afsæt i egne ønsker og vaner. Borgerne er meget tilfredse med udbuddet af aktiviteter, og de fortæller, at medarbejderne er søde til spontant at tilbyde gåture og sociale aktiviteter inde og ude, når der er tid til det. De fremhæver, at medarbejderne er gode til at motivere dem til at deltage, og at deres til- og fravalg respekteres. En borger, som netop er valgt ind i brugerpårørenderådet, oplyser, at hun er ved at indsamle forslag blandt borgerne til efterårssysler og aktiviteter. En anden borger fortæller om hyggelige måltider og fællesskab i opholdsstuen og i den store have, hvor der netop er opført et nyt drivhus ved frivilliges hjælp ved en arbejdsdag på plejehjemmet. Borgerne oplever, at aktiviteterne passer til deres behov, og de synes, at der sker nok for dem.</p> <p>En borger, som flyttede ind med en genoptræningsplan efter en kompliceret fraktur og et længere sygehusophold, fortæller om medarbejderen og terapeutens enestående hjælp til daglig træning, som har betydet, at borger igen kan gå ved egen hjælp.</p> <p>Borgerne er fuldt ud tilfredse med madens kvalitet og måltiderne, hvor medarbejderne har fokus på at skabe hjemlige rammer om måltiderne. Borgerne oplever, at medarbejderne er lydhøre over for deres ønsker og behov, og at de har valgmuligheder og tilfredsstillende variation i menuen, idet medarbejderne ofte spørger til deres ønsker til pålæg og ofte supplerer frokostens snitter med lune retter. En borger har efterspurgt en daglig sildemad og snitter med blåskimmelost, hvilket straks blev efterkommet.</p> <p>Medarbejderne redegør engageret for deres roller og arbejdsgange i forbindelse med mad og måltider, herunder hvordan der arbejdes med at sikre det gode måltid for alle plejehjemmets målgrupper. I måltidssituationen vægtes ro, nærvær og genkendelighed, og i demensafsnittet understøtter en velovervejede bordplan og medarbejdernærvær, guidning og spejling borgernes individuelle behov og ressourcer.</p>

	<p>Tilsynet observerer en meget anerkendende og inkluderende tilgang til borgerne i demensafsnittet til frokosten, hvor flere borgere fx deltager i borddækning eller er optagede af at følge anretningen af maden i køkkenet.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Såvel leder som medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til plejehjemmets målgrupper, og ledelsen har løbende opmærksomhed på medarbejdertrivsel samt kompetenceudvikling af medarbejderne inden for demensområdet. De faste medarbejdere i demensafsnittet har demenskurser, og det er leders intention, at alle medarbejdere over tid skal tilbydes undervisning. Akutuddannelsen, som starter op igen i efteråret, udbydes til samtlige social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere. Herudover starter SSA Update også op i efteråret, som kun udbydes til social- og sundhedsassistenter. Medarbejdernes trivsel er i fokus gennem MUS, og medarbejderne tilkendegiver stor tryghed ved, at deres leder er nærværende og lydhør over for eventuelle udviklingsønsker.</p> <p>Plejehjemmets medarbejdere oplever at være godt fagligt rustede til at varetage målgruppens behov for pleje og støtte, de kender hinandens spidskompetencer, og de understøttes i komplekse plejeopgaver af sygeplejerskerne, som er gode til at oplære dem, fx ved opgaveoverdragelse. Nye medarbejdere og elever introduceres grundigt til opgaverne i følgeskab med erfarne kolleger. Medarbejderne oplever et godt arbejdsmiljø, som bl.a. er kendetegnet ved hjælpsomhed, rummelighed og humor.</p> <p>Tilsynet observerer, hvordan medarbejdernes gode relationelle og faglige kompetencer afspejler sig i samspillet med borgerne.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne finder de fysiske rammer velindrettede og hyggelige, og de nyder den store lukkede have med bænke, stier og frugttræer, som nås fra alle afdelinger. Plejehjemmets fysiske rammer understøtter borgernes trivsel og imødekommer borgernes behov for at færdes frit i tryghed og genkendelighed og med mulighed for fællesskab.</p> <p>Leder og medarbejdere kan redegøre for, hvordan de arbejder for at skabe god stemning, miljø og fællesskab ud fra den aktuelle målgruppes behov. Bordene er pyntet med blomster, og hyggelige små grupper er placeret strategisk, så det bryder de lange gange mellem afdelingerne.</p> <p>Den hygiejnemæssige standard på fællesarealer og i de besøgte boliger er god. På tilsynstidspunktet kommer frivillige ind på plejehjemmet for at gå til hånd - bl.a. bliver alle ruder i det nyetablerede drivhus pudset, hvilket følges nøje af en borger, der hygger sig i solen og samtidig får sig en snak med de frivillige.</p>
<p>Årets fokusområde: Pårørendesamarbejdet</p> <p>Ingen score</p>	<p>Et bruger-pårørenderåd er netop etableret, og der er lagt møder ind for hvert kvartal.</p> <p>Leder oplyser, at plejehjemmet har egen FB-side "Stjernestunder på Toftehaven", hvor informationer og billeder fra arrangementer og spontane aktiviteter løbende lægges ind. Pårørende medinddrages og informeres i øvrigt ved ændringer og efter aftale, og de pårørende betragtes som en værdifuld ressource og samarbejdspartner i tilrettelæggelse af kerneydelsen.</p> <p>En aktiv gruppe af lokale frivillige er engagerede i hverdagsliv og aktiviteter i huset, og de har derigennem et godt kendskab til borgerne og pårørende.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der arbejdes på at sikre et godt og tæt samarbejde med de pårørende.</p>

Pårørende inviteres til tæt dialog ved indflytning, og de inviteres til at deltage i indflytningssamtalen sammen med leder og borgers kommende kontaktperson, og ved behov også demenssygeplejersken.

Der er stor opmærksomhed på at imødekomme og lytte til de pårørende, når deres nærmeste flytter ind, og de pårørende indbydes desuden til at deltage i forskellige aktiviteter og årstidsbestemte fester.

Medarbejderne fortæller, at de er meget opmærksomme på at være imødekommende og aktive i kontakten til de pårørende, så de pårørende oplever det rart at komme i huset, og at de har lyst til at indgå i borgernes hverdagsliv på plejehjemmet.

Tilsynet har talt med to pårørende, som begge oplever et særdeles godt samarbejde med plejehjemmets ledelse og medarbejdere. De pårørende kommer med flere eksempler på, hvordan de inddrages, og de har begge oplevet en meget fin modtagelse og en anerkendende og åben dialog fra alle på plejehjemmet.



### 3. VURDERINGSSKEMA

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

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen, og noteres som bemærkning i rapporten</li> </ul>
SCORE: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
SCORE: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
SCORE: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at kunne afhjælpes</li> <li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> <li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

## OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.