



# Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Senior og Omsorg  
Lykkevang Plejehjem

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
Maj 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: Lykkevang Plejehjem, Bautastenen 50, 9230 Svenstrup J
Leder: Petra Østergaard
Tilbudstype og juridisk grundlag: Kommunalt plejehjem
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til plejebolig
Antal boliger: 36 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 24. maj 2022, kl. 08.45 - 13.45
Deltagere i interviews: Leder, tre medarbejdere, tre borgere og to pårørende
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser om et velfungerende plejehjem, hvor COVID-19 restriktioner og smitteopsporing har fyldt en del på stedet det seneste år. Leder fortæller, at størstedelen af medarbejdergruppen og ca. 1/3 af borgerne har været smittede med COVID-19 med løbende intervaller, hvorfor kontinuitet i kerneydelsen er sikret ved hjælpsomme medarbejdere, som har taget ekstra vagter. Aktuelt er der et målrettet fokus på at genetablere aktiviteter, som foregår ude af huset, og arrangementer, som involverer pårørende og frivillige. Leder oplyser desuden, at flere medarbejdere har deltaget på en temadag vedrørende "den sidste tid", og den tilegnede viden skal deles og følges op i hele huset med indsatser, der skal udvikle og understøtte borgerne og de pårørende.</p> <p>Leders aktuelle udfordring er planlægning af en sammenhængende sommerferie med tilstedeværelse af de rette faglige kvalifikationer, da flere medarbejdere er langtidssygemeldte. I den forbindelse har leder ansat tre medarbejdere, som afsluttede deres uddannelse i marts og starten af maj, og som er godt i gang allerede. Leder har positive erfaringer med at være proaktiv med forhåndsrekruttering af elever, som er ved at være færdige med deres uddannelse.</p> <p>Ifølge leder er der ingen indeværende klager eller bekymringshenvendelser. Medarbejdersituationen er overvejende stabil, mens sygefraværet beskrives af leder som højere end sidste år.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger og et vedvarende fokus på at understøtte dokumentationspraksis.

## 2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Aalborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Lykkevang Plejehjem. 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 Lykkevang Plejehjem efterlever det politisk fastsatte serviceniveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder for området.

Tilsynet vurderer samlet set, at plejehjemmet er meget velfungerende, og at engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes øgede fokus på at skabe meningsfulde hverdagsaktiviteter efter pandemien, og på at aktiviteterne tilrettelægges i et samarbejde med borgerne. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres overordnet med god faglig kvalitet, og medarbejderne har stort fokus på at arbejde rehabiliterende og understøtte borgernes funktionsevne. Der er givet anbefalinger inden for dokumentation og i forhold til at understøtte medarbejdernes indbyrdes kommunikation.

Pårørendesamarbejdet er prioriteret i praksis med stor opmærksomhed på at inddrage pårørende i hverdagslivet på plejehjemmet.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

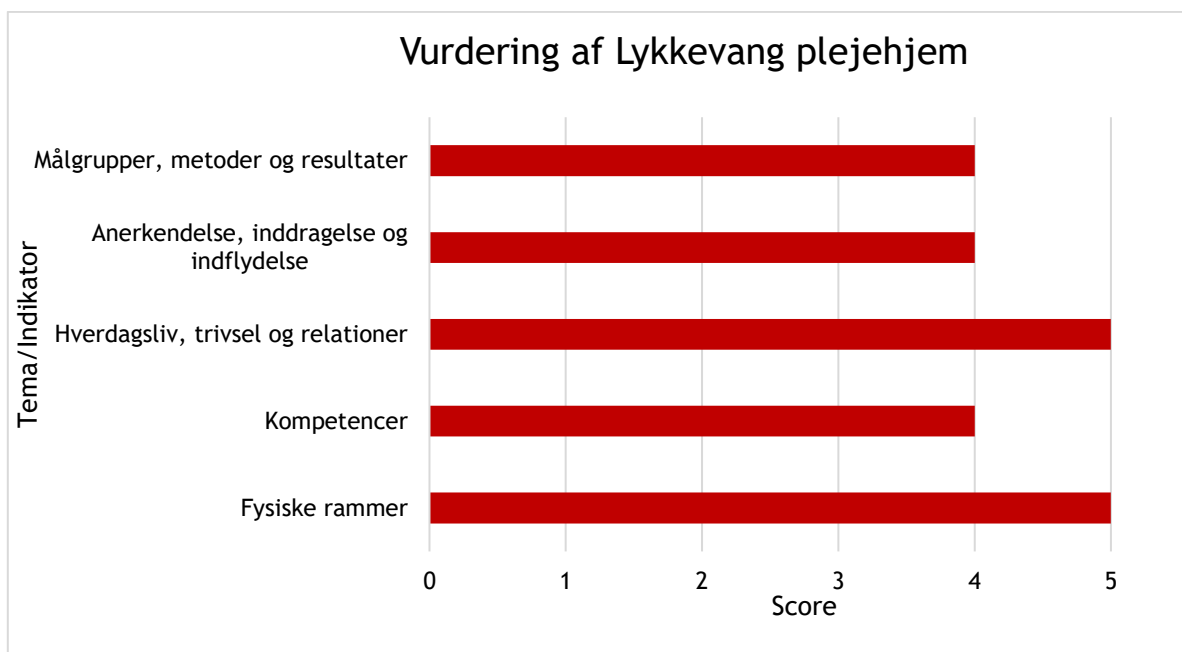
#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent opdaterer borgernes besøgsplaner, svarende til borgernes aktuelle behov, herunder udfoldelse af hjælpen til bad.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at sikre, at generelle oplysninger og funktionsevnetilstande hos en konkret borger ajourføres, svarende til borgerens aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler leder at følge op på konkret borgerudsagn og at sikre, at alle medarbejderne konsekvent udviser en professionel og anerkendende tilgang til borgerne.
4. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer løbende opfølgninger med konkret medarbejdergruppe i forhold til at sikre og understøtte en professionel og anerkendende indbyrdes kommunikation.

### 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: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er overvejende tilfredse med den pleje, de modtager, og måden den udføres på. To pårørende beskriver enslydende stor tryghed ved plejen af hvert deres familiemedlem, og en pårørende bemærker positivt, at familiemedlemmet altid er velsoigneret ved besøg.</p> <p>Plejehjemmet arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet, og som sikrer borgerne den relevante pleje og omsorg, bl.a. via koordinerende morgenmøder, hvor opgaver og medarbejderressourcer fordeles etagevis, ud fra kompleksitet, borgerkendskab og faggrupper. Ifølge medarbejderne foregår der en løbende sparring vedrørende borgerne, og ved ændringer i borgernes tilstand inddrages relevante samarbejdspartnere, herunder assistenter, sygeplejersker eller egen læge. I løbet af formiddagen har begge etager opsamling om borgerne i forhold til faglige indsatser, og medarbejderne fortæller om en aktuell stor variation af kompleksiteten af borgerforløb i forhold til borgernes psykiske eller fysiske støtte og behov på etagerne.</p> <p>Triage afvikles en gang ugentligt med deltagelse af en sygeplejerske, og medarbejderne beskriver et særdeles velfungerende samarbejde og sparring bl.a. i forhold til sårpleje. Ligeledes inddrages forflytningsteam, terapeuter og demenssygeplejersker ved komplekse borgerforløb for at sikre en helhedsorienteret indsats til borgerne. Der er desuden tilknyttet en plejehjemlæge fra det lokale lægehus med faste besøg.</p> <p>Medarbejderne arbejder rehabiliterende, og de gør med flere eksempler rede for, hvordan borgernes funktionsevne vedligeholdes ved, at borgerne anvender deres ressourcer i videst muligt omfang, fx i plejen eller ved hverdagsaktiviteter.</p>

	<p>Der arbejdes med pædagogiske tilgange, som forebygger magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten, fx med afledning eller scenskift. Medarbejderne kender og efterlever gældende regler og instrukser for magtanvendelse, og de arbejder ud fra ”princippet om mindst mulig indgriben”, hvorfor magtanvendelse ifølge medarbejderne foregår meget sjældent.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så kvaliteten i den daglige praksis understøttes, bl.a. udfører kontaktpersoner egenkontrol i journalerne hver 4. uge.</p> <p>Dokumentationen fremstår overordnet opdateret og fyldestgørende. Borgernes plejebehov er for to borgere beskrevet handlevejledende med udgangspunkt i borgernes ressourcer. I et tilfælde savnes der dog konsekvent opdatering af borgers besøgsplan, flere funktionsevnetilstande og udfyldelse af borgers livshistorie samt punktet motivation i relation til borgers aktuelle tilstand. Der foreligger to velbeskrevne og handlevejledende besøgsplaner, bl.a. hos en kognitivt svækket borger, hvor besøgsplanen detaljeret beskriver særlige opmærksomhedspunkter. Dog savnes der i begge tilfælde udfoldelse af hjælpen til bad. Generelle oplysninger, tilstande og handleanvisninger er hos to borgere ajourførte i relation til borgernes aktuelle helhedssituation.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.</p>
<p>Tema 2: Anerkendelse, inddragelse og indflydelse</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever i overvejende grad, at de bliver hørt, respekteret og anerkendt, og borgerne beskriver, at de har indflydelse på deres hverdag. En borger bemærker positivt en følelse af at blive set som et menneske. En anden borger fortæller om en vis grad af utryghed ved en enkelt medarbejder efter en episode, hvor borger oplevede, at medarbejderen agerede lidt aggressivt og stillede store krav til borgeren i forbindelse med dennes forespørgsel om hjælp. Dette er efterfølgende videreformidlet til leder, som har fulgt op med medarbejderen, og leder vil også følge op med borgeren.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de lægger vægt på en omgangstone præget af anerkendelse og respekt i mødet med borgerne og med øje for borgernes ønsker og vaner, fx i forhold til døgnrytme eller kost. I den forbindelse reflekterer medarbejderne relevant over, at borgerne mødes individuelt, alt efter deres levevis og fysiske eller kognitive udfordringer. Indflytnings samtalen anvendes ifølge medarbejderne som et aktivt redskab til at opnå indsigt i borgernes interesser og deres levede liv.</p> <p>Tilsynet observerer et anerkendende og respektfuldt samspil mellem en borger på fællesarealet og flere medarbejdere, hvor borgeren mødes med en varm og hjertelig omgangstone.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv, trivsel og relationer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for tilfredshed med en hverdag, der tager afsæt i egne ønsker og vaner. Borgerne er tilfredse med udbuddet af aktiviteter, og de nævner bl.a. deres deltagelse i gymnastik. En borger fortæller yderligere, at borgeren hjælper med at dække borde og tørre borde af efter måltiderne, hvilket giver borgeren oplevelsen af nyttighed. Borgerne er meget tilfredse med maden, som beskrives som velsmagende.</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser, at aktivitetsniveauet er dalet under pandemien, og de tilkendegiver, at nogle af borgerne har kedet sig. Fokus er derfor øgede tilbud om ture ud af huset, fx er en større udflugt planlagt til juni.</p>

	<p>De frivillige, herunder "Støtteforeningen", er atter i huset, og de hjælper bl.a. til ved banko, gudstjeneste og filmhygge. Derudover tilbyder husets elever relevante aktiviteter, ligesom en pædagog, ansat i fleksjob, arrangerer individuelle og fælles aktiviteter tre dage om ugen.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for udmøntning af klippekortsordningen, og de oplyser, at denne ofte anvendes i forbindelse med ledsagelse eller til ekstra rengøring.</p> <p>Plejhjemmet har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne i form af en fast bordplan, som understøtter sociale fællesskaber og forebygger konflikter. Medarbejderne har ved måltiderne en værtsrolle, og de understøtter den gode stemning og hjælper borgerne ved behov herfor. Medarbejderne er desuden opmærksomme på, at borgerne aktiveres i det omfang, som er muligt, bl.a. stiller borgerne vand på bordene, ligesom servicet efter endt måltid indsamles på højskolemanér. I weekenden kræses der med tilbud om vin, øl og snaps til måltiderne. Faglige observationer, som fx borgernes appetit eller synkebesvær, drøftes med relevante samarbejdspartnere, eksempelvis diætist. Medarbejderne nævner desuden en aktuel indsats hos en borger, som er i en svær livssituation, hvor det er svært for dem at tilgodese denne borgers helt særlige ernæringsbehov, fx afprøver de med gelekost.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer  Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejhjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Både leder og medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgruppen, bl.a. har flere af medarbejderne en høj anciennitet, og leder oplever et generelt højt fagligt niveau i medarbejdergruppen.</p> <p>Ledelsen arbejder målrettet med kompetenceudvikling i form af undervisning ved plejecenterlæge ved behov med tilbud om relevante kurser, som fx, "den sidste tid" og akut-kursus og via de faglige mødefora. Leder reflekterer over, at der med fordel kunne arrangeres flere monofaglige assistent-møder, og leder oplyser, at flere medarbejdere har ønsket demenskursus, som nu er under planlægning inden for det kommende år. MUS er ligeledes planlagt efter sommerferien.</p> <p>Leder tilkendegiver, at der er et udviklingspotentiale i forhold til det fælles samarbejde på den ene etage, hvorfor der på tilsynsdagen afholdes et gruppe-møde med henblik på at drøfte den indbyrdes kommunikation.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for tværfaglig sparring i hverdagen og løbende kompetenceudvikling, bl.a. gennem triage-, gruppe, og personalemøder. Derudover beskrives en indbyrdes kollegial åbenhed i forhold til at byde ind ved tværfaglige problemstillinger, eller at hægte sig på kollegaerne i forhold til oplæring af nye opgaver, som fx kateterskift, stomi- og sårpleje, måling af blodtryk på manuel vis - suppleret af opslag i VAR.</p> <p>Arbejdsmiljøet er ifølge medarbejderne overvejende velfungerende, og særligt omkring de faglige drøftelser beskrives et godt samarbejde - navnlig på den ene etage oplever medarbejderne en stor hjælpsomhed over for hinanden. Samtidig tilkendegiver medarbejderne, at der på den anden etage kan arbejdes på at forbedre den indbyrdes kollegiale kommunikation og hjælpsomhed, og de ser frem til dagens drøftelser på disse områder.</p> <p>Nyansatte introduceres efter et fastlagt program. En fast medarbejder, som nyligt er tilbagevendt fra barsel, fortæller, at hun ligeledes har været igennem en introduktionsperiode til borgerne, hvilket har skabt en gensidig tryghed.</p>



<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Samtlige borgere er glade for deres boliger, og de finder de fysiske rammer velindrettede og hyggelige.</p> <p>Leder oplyser, at plejehjemmet har bestilt nye møbler til fællesarealerne, som efter 15 år er klar til udskiftning. Derudover arbejder leder hen imod, at første spadestik til en festsal og et lederkontor kan foretages inden for et år. Ifølge leder ligger bygningsprocessen internt i kommunen, idet boligforeningen har godkendt byggeplanerne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at plejehjemmets fysiske rammer understøtter borgernes trivsel og imødekommer borgernes behov, fx borgere med demens, og at gangarealerne ofte giver anledning til en gåtur. Fællesarealerne er lyse, og de er indrettet med planter og flere møblerede nicher, som inviterer til ophold, og udendørsarealerne med flisebelagte gangstier benyttes ifølge medarbejderne flittigt af flere borgere. På begge etager er spise- og opholdsfacilliterne i forlængelse af køkkenet og centralt placeret i forhold til borgernes boliger.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver et ønske om endnu et personalerum, bl.a. til afvikling af møder med læge eller øvrige relevante samarbejdspartnere, og de ser frem til det forestående byggeri.</p>
<p>Årets fokusområde: Pårørendesamarbejdet</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder oplyser, at plejehjemmet har et bruger-pårørenderåd, som under nedlukningen har ligget i dvale. Der er indkaldt til genvalg i forbindelse med den kommende sommerfest, og leder er fortrøstningsfuld i forhold til genetablering af rådet, idet flere pårørende genopstiller. Der sidder desuden to borgerrepræsentanter i rådet.</p> <p>Ledelsen og medarbejderne har stor opmærksomhed på at skabe det gode pårørendesamarbejde, bl.a. sender ledelsen jævnligt nyhedsbreve ud, hvor de bl.a. orienterer om hverdagen på plejehjemmet. Ligeledes er ledelsen og medarbejdere proaktive og indgår i dialoger med pårørende, hvis der fornemmes misforståelser, eller der skal drøftes forventninger til plejen af familiemedlemmet. Derudover er leders dør ved indgangen altid åben, medmindre leder er optaget i andet øjemed, og leder har ofte spontane dialoger med pårørende, som kommer på besøg.</p> <p>Der afvikles indflytningssamtaler med deltagelse af leder eller assisterende leder, kontaktperson, borger og dennes pårørende, hvor forventninger afstemmes, og aftaler om pårørendekontakt aftales med borgers samtykke. Ligeledes drøftes det, om borgeren har taget stilling til genoplivning, hvilket ifølge leder afleder forskellige reaktioner fra de pårørende og borgeren. Her italesættes den gode hensigt om at imødekomme borgerens ønsker, og derved undgå en tabuisering. Både medarbejdere og ledelse oplever et overordnet velfungerende samarbejde med de pårørende.</p> <p>Tilsynet har interviewet to pårørende, som hver især er pårørende til familiemedlem på plejehjemmet. Begge pårørende oplever et velfungerende samarbejde med medarbejderne og ledelsen, og de føler sig velinformede, fx ved ændringer hos deres familiemedlem, eller andet efter indbyrdes aftale. De pårørende har deltaget i en indflytningssamtale, og i begge tilfælde er de meget trygge ved plejen af deres nærmeste, og de er positivt overraskede over livet på plejehjemmet og det gode samarbejde i praksis.</p>



### 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.