



Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Senior og Omsorg
Markusgården Plejecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
August 2023



Forord

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

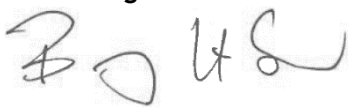
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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

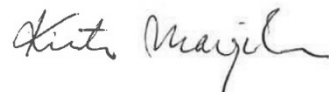


Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 04 36

Mail: kmq@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Oplysninger om plejecentret

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Markusgården Plejecenter, Bonnesensgade 16, 9000 Aalborg

Leder: Tina Olsen

Tilbudstype og juridisk grundlag: Kommunalt plejecenter

Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til plejebolig

Antal boliger: 73 boliger, heraf 44 til borgere med demenslidelser

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 28. august 2023, kl. 08.45 -14.30

Deltagere i interviews:

Leder og en assisterende leder, tre medarbejdere, tre borgere og to pårørende.

Tilsynet er drøftet og afrundet med ledelsen, som har modtaget en kort tilbagemelding om tilsynets foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med leder og den ene af stedets to assisterende ledere. Stedets anden assisterende leder afvikler ferie.

Ledelsen beskriver et stigende pres på driften og levering af kerneydelsen, som har betydet, at medarbejdernes faglige kompetenceudvikling er sat på pause. Ledelsen oplyser derudover om en stigende kompleksitet i målgruppen, herunder flere komplekse borgerforløb, som har medvirket til, at supervision nu tilbydes medarbejderne en gang om ugen.

I relation til dokumentationsområdet har nøglepersoner, arbejdsmiljørepræsentant, ledelse og to superbrugere deltaget i et forløb i samarbejde med kommunens kvalitets- og innovationsenhed, hvor fokus har været rettet mod at sikre fyldestgørende besøgsplaner, og hvor de deltagende efterfølgende har understøttet kollegaerne i praksis. Ledelsen oplever, at opmærksomheden omkring dokumentationen er højnet, men de erkender, at målet for dokumentationspraksis endnu ikke er nået.

Af udfordringer nævner ledelsen rekruttering af social- og sundhedsassistenter, idet ledelsen, om muligt, gerne ville besætte otte ufaglærte stillinger med faglærte medarbejdere. Fra første oktober iværksættes en ny vagtplan, hvor medarbejderne har kunnet ønske, om de ville arbejde hver anden eller hver tredje weekend med henblik på fastholdelse af medarbejderne.

Medarbejdersituationen har været påvirket af, at en del faglærte er fratrukket, men ledelsen beskriver dygtige medarbejdere, såvel erfarne som nyuddannede. Korttidssygefraværet beskrives som lavt, og leder oplyser om to langtidssygemeldte medarbejdere.

Ifølge ledelsen er der ikke indgivet klager siden sidste BDO-tilsyn.

1.2 Opfølgning

Ledelsen oplyser, at der er fulgt op på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men tilsynet bemærker, at flere anbefalinger vedrørende dokumentationen fortsat gør sig gældende.

2. Socialfagligt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

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

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Markusgården Plejecenter delvist efterlever det politisk fastsatte serviceniveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder for området. Aktuelt er plejecentret præget af udfordringer, som relaterer sig til komplekse borgerforløb, mangel på faglærte medarbejdere, og at dette medvirker til et forbrug af ufaglærte medarbejdere og en øget arbejdsbyrde til fastansatte faglærte medarbejdere.

Tilsynet vurderer, at kvalitet og kontinuitet i leveringen af kerneydelsen påvirkes og leveres med variation, herunder at der er mangler i dokumentationen, at kendskab til borgeropgaver varierer, og at det rehabiliterende sigte i plejen ikke omsættes i ønsket omfang. Medarbejdernes arbejdsmiljø er aktuelt præget af mental træthed, og tilsynet ser et behov for iværksættelse af indsatser, som sikrer både kvalitet og kontinuitet i leveringen af kerneydelsen, og at ledelsen skærper fokus på indsatser, som kan øge medarbejdernes trivsel.

Tilsynet vurderer, at medarbejdere og ledelse er engagerede, og at de dagligt arbejder på at skabe trivsel for borgerne. Hverdagslivet er i fokus, og det tilstræbes tilrettelagt med meningsfulde aktiviteter på borgernes præmisser, dog ytrer medarbejderne ønsker om forbedrede rammer for praksis vedrørende måltiderne med baggrund i faglige refleksioner. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at der er behov for udvikling af medarbejdernes kompetencer, herunder undervisning i reglerne om magtanvendelse, værdighedspolitikken samt vedrørende tilgange og kommunikation til borgerne. Tilsynet vurderer samtidigt, at ledelse og medarbejdere har stor opmærksomhed på at understøtte borgernes selvbestemmelsesret i hverdagen, og at de respekterer borgernes private grænser.

Tilsynet har givet anledning til i alt 15 anbefalinger inden for alle temaer, som tilsynet vurderer vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at udbedre.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.2.2 anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op med en konkret pårørende ift. dennes undren over GPS-brug og rengøringsstandard i boligen.
2. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på og sikre, at borgerne modtager visiterede ydelser som planlagt, at medarbejdere kender opgaverne hos borgerne, og at den rehabiliterende tilgang indgår i plejen - også på pressede dage.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på triagemøderne, herunder at drøfte sygeplejedeltagelse, og at sikre en tydelig struktur og systematik med henblik på at understøtte opfølgninger på borgerindsatser i hverdagen.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at samtlige medarbejdere kender reglerne om magtanvendelse.
5. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde opdaterer besøgsplanerne med borgernes pleje- og omsorgsydelser, herunder hjælpen til bad.
6. Tilsynet anbefaler medarbejderne at sikre, at generelle oplysninger er udfyldte og ajourførte, jf. gældende retningslinjer, og at medarbejderne løbende opdaterer funktionsevnetilstande, svarende til borgernes funktionsniveau.
7. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne er opmærksomme på, at delegerede sundhedslovsindsatser foreligger med fyldestgørende og handlevejledende beskrivelser.
8. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på og sikre, at medarbejderne har kendskab til og anvender feltet "livets afslutning" i relation til borgernes ønsker til den sidste tid.
9. Tilsynet anbefaler, at ledelsen har en øget opmærksomhed på, at alle medarbejdere udviser en imødekommende og anerkendende tilgang i samspillet med borgerne.
10. Tilsynet anbefaler medarbejdere og ledelse at tage en generel drøftelse af mulige forbedringstiltag i relation til spontane aktiviteter og måltidspraksis.
11. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på medarbejdernes ønske om faglige mødefora, herunder at afdække mulig planlægning, som sikrer øget deltagelse på tværs af vagtlagene samt at sikre afvikling af planlagte assistentmøder.
12. Tilsynet anbefaler ledelsen et meget skærpet fokus på at understøtte medarbejdertrivlsen for at forebygge omsorgstræthed.
13. Tilsynet anbefaler ledelsen at afdække medarbejderne individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling i relation til nuværende komplekse borgerforløb.
14. Tilsynet anbefaler ledelsen, at alle nyansatte introduceres via et fast introduktionsprogram, og at de sikrer opfølgning heraf.
15. Tilsynet anbefaler, at ledelsen afdækker muligheden for øget rengøringsinterval på trappeopgangene med boligselskabet.

2.3 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår plejecentret en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående bjælke-diagram, i hvor høj grad plejecentret opfylder indikatorerne for hvert tema.



2.4 Vurdering i forhold til temaer

2.4.1 Målgruppe, metoder og dokumentation

Score: 2

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i lav grad lever op til indikatorerne.

Borgerne er overvejende tilfredse med den pleje, de modtager, og måden den udføres på. Dog tilkendegiver to borgere, at de mærker travlhed blandt medarbejderne, og at ikke alle medarbejdere kender opgaverne. En borger ytrer desuden, at borgeren ville ønske, at medarbejderne havde større fokus på hudpleje pga. borgerens tørre ben. De pårørende er generelt tilfredse med kvaliteten af hjælpen, dog oplyser den ene pårørende om oplevet utryghed tilbage i tiden, idet familiemedlemmet kort efter indflytningen for få måneder siden var gået ud i byen om natten uden sin GPS, og var faldet. Situationen er fulgt op, men de pårørende undrer sig over, at familiemedlemmet ikke altid har sin GPS på, ligesom den pårørende bemærker, at der kan være snavset i boligen. Udsagnet er adresseret til ledelsen, som oplyser, at borgeren selv tager sin GPS af, og ift. rengøringen henvises der til kommunens kvalitetsstandard.

Plejecentret tilstræber at arbejde med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet, og som sikrer borgerne den nødvendige pleje via koordinerende morgenmøder, hvor medarbejderressourcerne fordeles med øje for kontinuitet og kompleksiteten på enhederne. Dagssedler udarbejdes af ledelsen, og der foregår løbende indbyrdes sparring, ligesom medarbejderne arbejder med pædagogiske tilgange, såsom sceneskift og genkendelighed med henblik på at skabe tryghed hos borgerne. Medarbejderne bestræber sig på at mødes kl. 10 til opsamling af observationer og sparring, men de erkender, at det i praksis ikke altid er muligt. I den forbindelse nævner medarbejderne, at bad, medicindispensering og vægtmålinger til tider må udskydes, grundet travlhed. Triage-møder afvikles en gang ugentligt med sygeplejerskerne, som ifølge ledelsen ikke altid møder op. Medarbejderne kan ikke oplyse om systematik eller struktur for triagemøderne, og de oplyser, at der ikke triageres digitalt i Cura eller på en tavle, men at medarbejderne opretter en opgave ift. en eventuel opfølgning. Aktuelt deltager en

medarbejder fra hver enhed på ugens triagemøde. Medarbejderne oplyser om et vel-fungerende samarbejde med relevante tværfaglige samarbejdspartnere, herunder demenskoordinator og ældrepsykiatrien.

Medarbejderne reflekterer over den rehabiliterende tilgang og betydningen for borger-nes identitet ved at bruge egne ressourcer. Samtidig erkender de, at de pt. indimellem tager over, fx ved påklædningen, grundet tidspress.

Der arbejdes med pædagogiske tilgange, som forebygger magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten, og medarbejderne oplyser, at de efterlever regler og instrukser, når magtanvendelse er nødvendigt. De faste medarbejdere kender reglerne om magtanvendelse, men de erkender, at alle kollegaer, herunder ufaglærte medarbejdere, ikke har kendskab til magtanvendelsesreglerne, og flere afløsere har ifølge medarbejderne også været berørte af hændelser, hvor de har deltaget i plejesituationer, hvor kort fastholdelse har været nødvendigt.

Medarbejderne arbejder dagligt med dokumentationen med henblik på at understøtte kvaliteten af kerneopgaven i praksis, og de oplyser om ansvars- og rollefordeling ift. at opdatere borgerjournalerne.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes pleje- og omsorgsydelser er velbeskrevne i besøgsplanerne, fraset beskrivelse af hjælpen til bad i alle tre tilfælde samt hjælp til påklædning og høreapparater hos en borger. Generelle oplysninger ses overvejende ajourførte, dog er enkelte punkter ikke udfyldte og opdaterede hos alle tre borgere, ligesom der i alle tre tilfælde mangler opdatering af enkelte funktionsevnetilstande, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.

Hos to borgere kan der ikke fremfindes vægtmålinger, hvoraf den ene borger beskrives som småtspisende. Der ses heller ikke observationer relateret til ernæring eller yderligere udfoldelse af en evt. indsats i en helbredstilstand. Hos en borger savnes der fyldestgørende handleanvisninger i to tilfælde, der er relaterede til delegerede sundhedslovsydelser i plejen.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.

2.4.2 Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne oplever, at de bliver hørt, respekteret og anerkendt, og de beskriver, at de har indflydelse på deres hverdag. En borger værdsætter ligeledes, at der er plads til humor i samspillet med medarbejderne, og borgeren fortæller, at ønsker til den sidste tid er drøftet med familien. To pårørende beskriver særskilt medarbejderne som søde og venlige, og der opleves et godt samarbejde. En pårørende bemærker medarbejder-nes travlhed.

Ledelsen redegør for løbende drøftelser ift. at sætte retning for den gode tone og om-tale af borgere og pårørende. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgerne sikres indflydelse i hverdagen, og at de lægger vægt på en individuel omgangstone og tilgange præget af imødekommenhed og respekt for borgernes valg, vaner og situation. Medarbejderne reflekterer også over, at borgernes oplevelse af medindflydelse sikres ved at se bag om borgernes adfærd og ved, at medarbejderne udviser rummelighed og ro i samspillet med borgerne. Medarbejderne er ligeledes opmærksomme på at understøtte borgernes selvbestemmelse, fx i forhold til, hvornår borgerne ønsker bad.

Tilsynet observerer en anerkendende og respektfuld omgangstone borgere og medarbejdere imellem, fraset en episode. Her observerer tilsynsførende, at en borger beder en medarbejder om hjælp til at åbne sin postkasse på gangarealet, hvilket medarbej-

deren forsøger, men da det ikke lykkedes, får borger besked på at vente, da medarbejderen skal hjælpe en anden borger i bad, og medarbejderen går hastigt videre.

2.4.3 Hverdagsliv, herunder aktiviteter, mad og måltider

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.

Borgerne giver udtryk for tilfredshed med deres hverdag, der tager afsæt i egne ønsker og vaner. Borgerne er tilfredse med udbuddet af aktiviteter, som benyttes i forskelligt omfang og efter ønske. En borger fortæller, at borgeren primært er i egen bolig, hvor avis og ugeblade læses, TV- programmer ses, ligesom en gåtur er en del af hverdagen. En anden borger deltager i en del aktiviteter i Oasen, såsom sang, banko og hyggesnak med bofæller. En pårørende, som kommer på forskellige tidspunkter af døgnet, oplever ofte stille afdelinger, hvor borgerne primært sidder alene foran TV-et.

Ledelsen oplyser, at to aktivitetsmedarbejdere i fleksjob arrangerer fællesaktiviteter i Oasen forskudt og flere gange ugentligt, hvoraf aktiviteterne tre gange ugentligt foregår i eftermiddags- og aftentimerne. De tre frivillige understøtter aktiviteterne, ligesom plejecentret også har en besøgshund tilknyttet, som er meget populær blandt borgerne.

Medarbejderne oplyser, at eleverne er gode til at tilbyde borgerne aktiviteter, fx lægge neglelak på, kigge i bøger med borgerne, se film og have en-til-en tid. Medarbejderne følger borgerne til og fra aktiviteter i Oasen, og de har desuden øje for at tilbyde borgerne sang og en dans som et spontant indslag i enhederne, hvis det er muligt. Dog tilkendegiver medarbejderne aktuelt begrænset og varieret tid til at tilbyde borgerne aktiviteter i hverdagen, grundet travlhed, og de erkender, at flere borgere keder sig, særligt i weekenderne, hvorfor de til tider bliver dørsøgende.

Borgerne er overvejende tilfredse med madens kvalitet og måltiderne, og en borger tilkendegiver, at der altid er favoritter i menuen. En borger indtager sine måltider i egen bolig, hvilket tilskrives samspillet med en anden bofælle ved måltiderne. En anden borger mærker positivt forskellen ved husassistentens tilstedeværelse, da denne ofte sidder ved bordet i enheden og altid er god for en snak.

Medarbejderne kan reflektere fagligt over, hvordan gode rammer for måltiderne har betydning for borgernes livskvalitet og ernæringstiltag, bl.a. ved, at medarbejderne sidder med ved bordet og ift. at guide, støtte, skærme og konfliktnedtrappe. Dog tilkendegiver medarbejderne, at det aktuelt ikke hører til hverdagens praksis, at medarbejderne sidder med ved bordet, grundet andre opgaver, fx at hjælpe borgere i egen bolig eller udføre medicindosering. En husassistent sikrer dog, at borgerne serviceres, og medarbejderne er opmærksomme på hverdagsrehabilitering ifm. med måltiderne, idet maden serveres hhv. på fade eller på en særskilt tallerken med brød og pålæg, som borgerne selv smører. Medarbejderne udtrykker forståelse for, at flere borgere har valgt at indtage maden i egen bolig, idet borgerne kan have svært ved det indbyrdes samspil, og flere af medarbejderne fortæller om hændelser, der tangerer til voksenmobning, når borgerne sidder uden medarbejdere.

2.4.4 Kompetencer

Score: 2

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i lav grad lever op til indikatorerne.

Ledelsen anerkender de mange fagligt dygtige medarbejdere, men de vurderer, at der aktuelt er et samlet kompetencetab på stedet, som tilskrives flere komplekse borgerforløb, hvor medarbejderne gør, hvad de kan, men at de føler sig utilstrækkelige, ligesom

ledelsen ikke oplever dækkende faglærte medarbejderressourcer til opgaverne. Ledelsen tilstræber derfor at være tæt på, og de flytter faglærte ressourcer rundt i de forskellige enheder i hverdagen. Ledelsen oplyser om omtrent 73 medarbejdere, hvoraf 25 er social- og sundhedsassistenter, 40 er social- og sundhedshjælpere og ca. otte husassistenter, hvor en er faglært. Samtlige assistenter har været på demenskurser, og ledelsen har løbende opmærksomhed på at sende flere medarbejdere af sted, når det er muligt.

Udvikling af medarbejdernes kompetencer sikres via faglige drøftelse, bl.a. med Praktiksteam, som i de kommende uger skal undervise en enhed, ligesom ledelsen planlægger et kursus i magtanvendelse i oktober i samarbejde med ældrepsykiatrien. Ledelsen er opmærksom på, at medarbejderne er slidte, og at flere medarbejdere er tæt på at være omsorgstrætte, hvorfor der er iværksat tilbud om supervision hver uge.

Medarbejderne oplever generelt, at de er gode til at sparre med hinanden, både indbyrdes, på tværs af enheder og med ledelsen i dagligdagen. Flere medarbejdere fremhæver deres deltagelse i kurser, bl.a. i tilgange til borgere med kognitive svækkelse, hvilket har medvirket til refleksion og læring. Dog anerkender medarbejderne også, at der imellem vagtlagene kan være forskellige forståelser, hvorfor medarbejderne efterspørger mødefora med henblik på at skabe fælles forståelse og retning. Teammøder er frivillige, hvis man har fri, hvorfor det er sjældent, at medarbejderne i dag- og aftenvagten samles. Ifølge medarbejderne er der planlagt afholdelse af assistentmøder, som dog er blevet aflyst flere gange. Medarbejderne tilkendegiver ærligt, at de efterhånden er meget trætte, særligt mentalt, og de giver flere eksempler på øget arbejdsmængde. Medarbejderne oplever det slidsomt at være alene i en enhed eller at være sammen med en afløser, og weekenderne beskrives særligt trættende, idet faglærte medarbejdere skal udføre borgeropgaver på flere etager, da ufaglærte medarbejdere ikke varetager medicin- håndtering eller flere delegerede sundhedslovsydelser. Hertil kommer, at afløsere ikke har samme faglige viden, hvilket bemærkes i forhold til deres tilgange til borgerne, selv om de ufaglærte, ifølge medarbejderne, yder deres bedste. Ifølge medarbejderne kan tvivl opstå, om opgaverne er løst ved stort pres, ligesom der nemmere opstår gnidninger eller misforståelser i personalegruppen.

Selv om medarbejderne er glade for deres kollegaer, beskrives medarbejdertrivsel som påvirket af det nuværende pres og i en nedadgående retning, og flere medarbejdere fortæller om øget træthed, når de kommer hjem. Ledelsen anerkendes samtidig for deres indsatser, fx tiltag med supervision, og medarbejderne har oplevelsen af, at ledelsen er lydhøre og handlende ud fra givne præmisser. Medarbejderne oplever et tiltagende sygefravær og færre faglærte ressourcer i enhederne, og flere ytrer bekymring både for sig selv, kollegerne og borgerne ift. at sikre en kvalificeret pleje.

Nyansatte introduceres med følgedage, hvor medarbejderne oplyser, at der ikke er et fast introduktionsprogram, hvorfor introduktionen er personafhængig.

Medarbejderudsagn er drøftet med ledelsen ved afrapportering, hvor ledelsen oplyser om kommende implementering af et fast introduktionsprogram, og ledelsen anerkender, samt er bevidst om, medarbejdernes aktuelle dalende trivsel.

2.4.5 Fysiske rammer

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne

Borgerne er glade for deres boliger, og de finder de fysiske rammer velindrettede og hyggelige.

Ledelsen oplyser, at det forholdsvist nybyggede plejecenters fysiske rammer understøtter borgernes trivsel og imødekommer borgernes behov, fx borgere med demens, da det er mindre boenheder. Derudover benyttes altanerne flittigt, ligesom den lukkede gårdhave, særligt ved solskin, anvendes.

Medarbejderne redegør for, at de fysiske rammer overvejende understøtter borgernes behov. Dog tilkendegiver medarbejderne en problemstilling vedrørende loftliftsindretningen i boligerne, idet loftliften har et begrænset bevægelsesareal. Ifølge medarbejderne influerer begrænsningen bl.a. på indretning af boligen, hvis der er behov for lift, ligesom medarbejderne oplyser om en borger, der ikke havde mulighed for hvil i sin lænestol, da loftliften ikke kunne nå. Ifølge medarbejderne har stedet en gulvlift, som står på nederste etage, og som ikke altid er at finde, når behovet opstår. Leder og medarbejdere kan redegøre for, hvordan de tilstræber at arbejde for at skabe en god stemning, trods den aktuelle travlhed.

Tilsynet observerer en hensigtsmæssig indretning på fællesarealer samt tilfredsstillende hygiejnisk standard i relation til borgernes hjælpemidler. Tilsynet bemærker flere steder snavsede områder på trappeopgangen, hvor ledelsen tilføjer, at ansvaret for rengøringen ligger hos boligselskabet.

2.4.6 Årets fokusområde: Værdighed

Ingen score

Vurdering:

To pårørende oplyser, at de eller et andet familiemedlem har deltaget i deres kære indflytningssamtale.

Ledelsen er kendt med den nye værdighedspolitik, og de oplever, at den stemmer overens med de værdier, som ledelse og medarbejdere tilstræber at efterleve i praksis, herunder at borgerne behandles med respekt. Ledelsen har kontinuerlige drøftelser med medarbejderne om at sikre den gode tone til borgerne, og de følger op med dialog med medarbejderne, hvis der opstår undren over medarbejdernes tilgang til borgerne.

Ledelsen og medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvad der lægges vægt på i kulturen, kommunikationen og samspillet med borgerne.

Indflytningssamtalen, som varetages af assisterende leder, er ligeledes en vigtig faktor for at understøtte borgernes værdighed, idet borgerne, og evt. pårørende, får udtrykt vaner og ønsker til hverdagslivet.

Medarbejderne tilkendegiver, at de ikke er præsenteret for kommunens Værdighedspolitik. Dog redegør medarbejderne med eksempler på, hvordan værdighed i hverdagen tilstræbes ved at møde og støtte borgerne som mennesker med forskellige behov, og ved at udvise respekt for borgerne, fx ved at banke på hos borgerne, før de går ind i borgernes bolig. Borgernes selvbestemmelsesret kan man, ifølge medarbejderne, ikke gå på kompromis med, hvilket også drøftes med pårørende ved forespørgsler.

Medarbejderne oplyser, at de spørger ind til borgernes ønsker i forbindelse med livets afslutning, og de dokumenterer på en huskeseddel i Cura, hvilket fremvises til tilsynet. Medarbejderne er ikke bekendt med feltet, livets afslutning i Cura, hvilket videreformidles til ledelsen.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Aalborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <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 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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

