



# Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior  
Aabybro Plejehjem

Uanmeldt tilsyn  
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 det konkrete plejehjem.

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 den indsamlede data og øvrige indtryk. Se vurderingsskala.

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

Generelle oplysninger om plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Aabybro Plejehjem, Vestergade 30B, 9440 Aabybro
Leder: Gitte Olenius
Antal boliger: 45 - herunder 16 demensboliger og en midlertidig plads
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 1. februar 2023, kl. 13.15 - 17.45 - Gennemført som 2022 tilsyn.
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leder</li> <li>• Afdelingssygeplejerske</li> <li>• Tre borgere</li> <li>• To medarbejdere</li> </ul> Tilsynet foretog desuden observationer og mindre dialoger med borgere og medarbejdere på fællesarealerne. Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort telefonisk tilbagemelding om tilsynsforløbet efterfølgende dag.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser om et velfungerende selvejende plejehjem, hvor leder har et løbende fokus på en sikker daglig drift og på at sikre kvalitet i leveringen af kerneopgaven. I november tiltrådte en ny afdelingssygeplejerske, som sammen med leder varetager ledelsen. Ledelsen har udarbejdet en fælles retning for kommende faglige indsatsområder.</p> <p>Et indsatsområde er en fortsat understøttelse af medarbejdernes dokumentationspraksis, jf. kommunens nye retningslinjer, hvor medarbejderne har modtaget fælles kommunal undervisning, ligesom plejehjemmet selv har iværksat seancer for medarbejderne. Derudover deltager plejehjemmet i et projekt fra Sundhedsstyrelsen, hvor implementering og afvikling af borgerkonferencer sker med henblik på at understøtte den faglige læring og borgerindsatser. Flere medarbejdere har modtaget undervisning i forhold til at varetage funktionen som facilitator af konferencerne, og leder bemærker, at medarbejderne kan se mening med processen, og at de er meget engagerede. Palliationsområdet har desuden været et prioriteret indsatsområde, bl.a. med undervisning af sygeplejersker fra et hospice, ligesom alle medarbejdere er tilmeldt et kursus, udbudt af vågetjenesten.</p> <p>Leder nævner, at rekruttering af social- og sundhedsassistenter fortsat er udfordrende, hvorfor leder netop har ansat yderlig en sygeplejerske. I den forbindelse fortæller leder om en ny arbejdsgang, hvor de to sygeplejersker i dagligdagen skal med ind over den daglige koordinering af opgaverne, herunder fordeling af medarbejdernes ressourcer, ligesom de indgår i helhedsplejen.</p> <p>Medarbejdersituationen er de seneste måneder påvirket af, at medarbejderne rammes af influenzainfektioner, ligesom leder bemærker, at medarbejdernes samlede sygefravær i 2022 ligger højere end vanligt, grundet COVID-19 smitte og efterlevelse af restriktioner. En medarbejder er pt. langtidssygemeldt, mens alle faste stillinger er besatte.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

### Opfølgning

Leder og afdelingssygeplejerske oplyser, at der løbende arbejdes med opkvalificering af medarbejdernes dokumentationspraksis, som lå til grund for sidste års anbefalinger.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Aabybro 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 Aabybro Plejehjem er et velfungerende plejehjem, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser individuelt såvel som i fællesskabet.

Kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevelse og god faglig kvalitet, og medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet har givet anledning til tre anbefalinger inden for temaet dokumentation, som tilsynet vurderer, vil kræve en vedvarende ledelsesmæssig indsats at udbedre.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

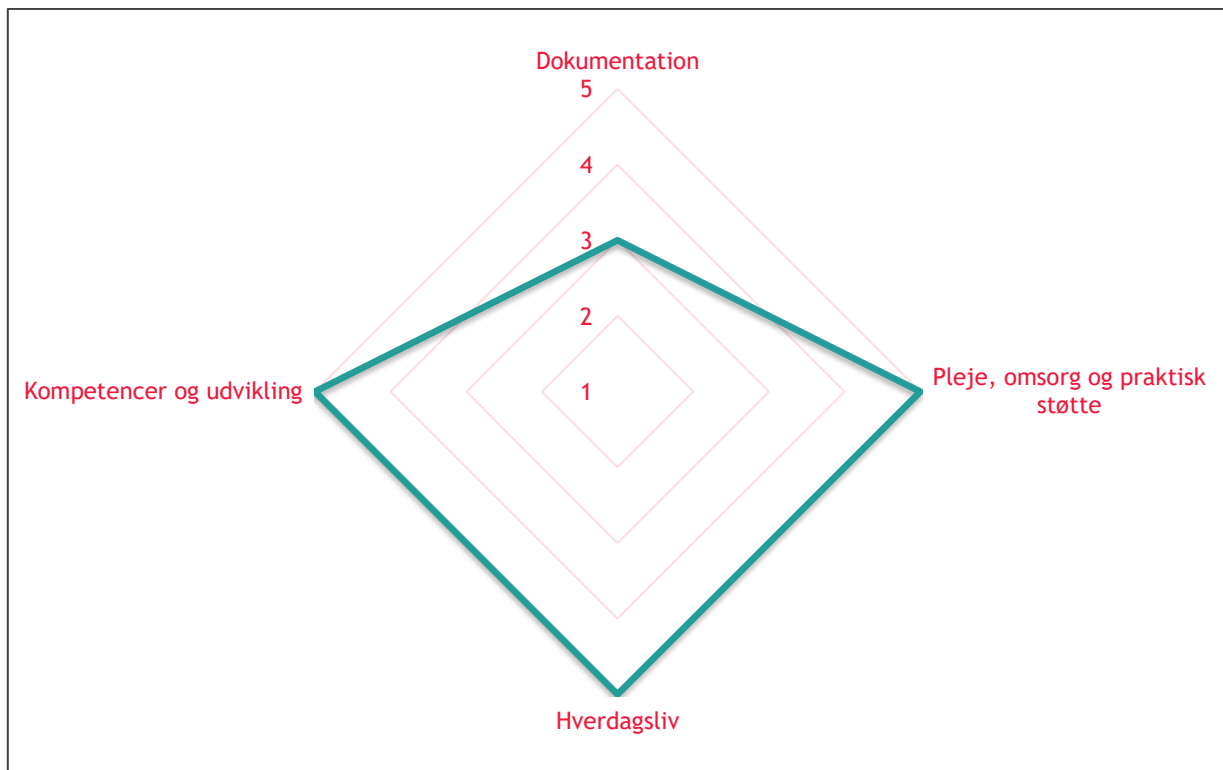
#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde udfolder borgernes døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser af hjælpen til plejen samt medarbejdernes faglige tilgange i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne konsekvent at udfylde generelle oplysninger, jf. kommunens retningslinjer.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne løbende ajourfører helbredstilstande med fyldestgørende beskrivelser, svarende til de aktuelle faglige indsatser, og konsekvent udfører målinger som anført i borgernes journaler.

## 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)

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
Tema 1: Dokumentation  Score: 3	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne oplyser, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten samt fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne oplyser om en klar rolle og ansvarsfordeling, hvor social- og sundhedsassistenter er tovholdere for at opdatere borgerjournaler. Medarbejderne fortæller om løbende undervisning eller sidemandsoplæring af superbrugere i Nexus.</p> <p>Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med afdelingssygeplejersken.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer.</p>

	<p>Dog savnes der hos to borgere udfoldelse af hhv. hjælpen til bad samt beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange. Generelle oplysninger er ajourført hos en borger, mens der savnes udfyldelse af punkterne motivation, mestring, ressourcer og vaner hos anden borger, og udfoldelse af vaner og livshistorie mangler hos en tredje borger. Funktionsevnetilstande ses generelt vurderede og opdaterede. Helbredstilstande er overvejende beskrevet med relevante og dækkende beskrivelser af de faglige indsatser, men flere tilstande hos en borger savnes opdaterede i forhold til borgerens aktuelle indsatser, ligesom begrundelsen for en indsats vedrørende en andens borgers udskillelsesproblematik ikke tydeligt fremgår. Hos to borgere ses intervallerne for borgernes aktuelle vejninger ikke opdateret.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplyser, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne er meget tilfredse med de ydelser, de modtager, og med måden medarbejderne udfører opgaverne på.</p> <p>Plejehjemmet sikrer borgerne kontinuitet og den nødvendige pleje og omsorg via løbende sparring, orientering i dokumentationen samt koordinerende fælles morgenmøde. Fordeling af opgaverne hos borgerne sker efterfølgende i de to fløje Øst og Vest, hvor medarbejderne tager højde for opgavens kompleksitet og borgernes ønsker. Opsamling foregår i løbet af formiddagen, herunder den faglige sparring. Der afholdes triageringsmøde to gange ugentligt med en sygeplejerske som tovholder og med deltagelse af medarbejderne samt kommunens centersygeplejerske. I den forbindelse oplyses det, at borgerne ved indflytning altid triageres som røde, ligesom medarbejderne redegør for, at de nyetablerede borgerkonferencer bidrager med nye vinkler til faglige indsatser, som understøtter en øget livskvalitet hos borgerne. Ligeledes sikres den helhedsorienterede borgerindsats, alt efter borgernes problemstillinger, via et tværfagligt samarbejde med fx praktiserende læger, besøgsvenner, terapeuter, Gerontoteamet samt demenskoordinator.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard, og medarbejderne redegør for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i samarbejdet med borgerne, fx ved den daglige ADL. Der er et relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i form af motivation til motion samt ved opmærksomhed på at sikre borgerne en sufficient ernæring.</p> <p>Tilsynet observerer, at borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer, som ligeledes gælder borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever, at de lever et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne føler sig hørt, respekteret og anerkendt, og de beskriver, at de har medindflydelse på deres pleje, døgnrytme og deltagelse i aktiviteter. Borgerne udtrykker alle tilfredshed med udbuddet af aktiviteter, og de er ofte med til fællesspisning, busture og gudstjeneste.</p> <p>Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan borgerne sikres et individuelt tilrettelagt hverdagsliv med øje for at inddrage deres livshistorie og ønsker. Det primære fokus for alle aktiviteterne er, at det er meningsgivende for borgerne. To aktivitetsmedarbejdere arrangerer og tilbyder individuelle og fælles aktiviteter i dag- og aftentimerne. Der tilbydes faste arrangementer, såsom busture, besøg af dagpleje- og børnehavebørn og banko, ligesom en musikterapeut besøger plejehjemmet hver 14. dag.</p>

	<p>Plejhjemmets store sal er ofte lokation for aktiviteterne, og salen centralt beliggende mellem de to fløje med indrettede spise- og opholdsfaciliteter samt en bar og billardbord. Ønsket er, ifølge medarbejderne, at de fysiske rammer skal syne af hjemlighed og ikke være institutionsprægede. En aktivitetsmedarbejder fremhæver desuden positivt et aktuelt samarbejde med Aabybro Idrætsefterskole, hvor 12 unge mennesker en gang ugentligt besøger borgerne, hvor de laver forskellige aktiviteter sammen med borgerne, fx at skære og spise frugt, lægge neglelak på eller lytte til borgernes livserfaringer og historier.</p> <p>To borgere er tilfredse med madens kvalitet, og de bemærker den hjemmelavede mad, som køkkenleder tilbereder to gange ugentligt, hvor duften spreder sig på fællesarealerne. En borger udtrykker, at maden fra den kommunale leverandør er trivielt, hvilket er videreførelse til køkkenleder. Borgerudsagnet adresseres til leder, som er bekendt med borgerens oplevelse, som løbende søges tilgodeset på anden vis. Leder oplyser om en vedvarende dialog med leverandøren af maden, og de har ligeledes haft en dialog med kommunen om muligheden for, at plejehjemmet tilbereder maden til borgerne flere dage om ugen, hvilket aktuelt ikke er muligt, grundet en bundet kontrakt.</p> <p>Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer for borgerne om måltiderne, bl.a. ved at sikre en god stemning og ved at forebygge potentielle konflikter i fællesskabet. Medarbejderne deltager ved måltiderne, hvor borgerne hjælpes til fødeindtag, både fysisk og verbalt, og de har et generelt stort fokus på at understøtte borgernes ernæringsmæssige problematikker, fx med særkost. Der foregår, ifølge medarbejderne, løbende sparring med køkkenleder, som tilbereder kræse- og særkost, ligesom ønsker til menu imødekommes.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder vurderer, at der er de rette og nødvendige kompetencer til stede døgnet rundt. Personalegruppen favner 45 ansatte, som inkluderer medarbejdere i plejen, rengøringen, administrationen samt køkkenet. Ledelsen arbejder målrettet med kompetenceudvikling, fx ud fra delegeringsskemaer, kurser samt faglige mødefora, som inkluderer faglige drøftelser og undervisning. MUS-samtaler er afholdt, og ifølge leder imødekommes medarbejdernes ønsker om kursus så vidt muligt, fx har flere medarbejdere gennemført forflytningskursus, ligesom en social- og sundhedsassistent skal på neuropædagogisk uddannelse.</p> <p>Ledelsen vurderer medarbejdertrivsel til at være god, og de oplever medarbejderne engagerede ved fællesarrangementerne.</p> <p>Medarbejderne føler sig godt rustede til at varetage de opgaver, de stilles overfor. De oplever løbende muligheder for kompetenceudvikling, bl.a. via de tværfaglige møder, mange udbudte kurser og undervisning, fx i Nexus, ligesom medarbejderne oplever en ledelse, som er tæt på i hverdagen og nysgerrige på praksis. Medarbejderne oplyser, at sygeplejersker varetager oplæring af medarbejderne, fx ved øjendrypning, ligesom en medarbejder med pædagogisk baggrund har været på et særskilt kursus i medicinhåndtering. Opslag i VAR-portalen sker flittigt ved tvivl, eller som en opdatering af retningslinjer forud for en handling. Nyansatte kollegaer og elever følger et introduktionsprogram i 14 dage, som følges op med ledelsen.</p> <p>Arbejds miljøet er velfungerende, og medarbejderne udtrykker, at det afsluttede forløb med Affectum har haft stor værdi, bl.a. gennem udarbejdelse af personlige diskprofiler, og hvor de efterfølgende drøftelser har øget den indbyrdes forståelse for hinandens ageren i forskellige situationer. Medarbejderne fremhæver desuden, at de arbejder på at være et fælles hus, og at de hjælper hinanden på tværs af afdelingerne ved behov herfor, selv om plejehjemmet er stort.</p>



<b>Tema 5:</b> <b>Fokusområde</b> <b>Kommunikation</b> <b>og samspil</b>	<p>Borgerne oplever alle en omgangsform og adfærd fra medarbejderne, der er præget af imødekommethed og respekt for borgernes selvbestemmelse. En borger er særdeles tilfreds med, at der er plads til kærlige drillerier og humor i samspillet med medarbejderne.</p> <p>Ledelsen redegør for, hvordan de kontinuerligt arbejder på at sikre en kommunikation og et indbyrdes samspil, tilpasset den enkelte borger. Allerede før borgerne flytter ind, tilstræber ledelsen et besøg hos borgerne, hvis muligt, ligesom borgerens ønsker og forventninger drøftes ved indflytningssamtalen, hvor livshistorie indhentes i samarbejde med pårørende.</p> <p>Ledelsen er desuden meget opmærksom på, at værdigrundlaget fra Danske Diakonhjem mærkes på stedet, og at det efterleves i samspillet med borgerne, pårørende samt med øvrige samarbejdspartnere. I den forbindelse går ledelsen forrest, og de har faglige dialoger med medarbejderne om, hvad de selv ville opleve som værdigt, hvis de var i borgernes sted, og ledelsen italesætter, at medarbejderne er ambassadører og værdibærere i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne redegør nuanceret og kompetent for, hvad de vægter i samspillet og i kommunikationen med borgere og pårørende. Værdigrundlaget fra Danske Diakonhjem, herunder ordentlighed, respekt og selvbestemmelse for det enkelte menneske, er grundstenen på plejecentret, ligesom en positiv tilgang og relationsdannelsen vægtes højt. I praksis udmøntes det ved, at medarbejderne tilpasser sig borgernes ønsker og dagsform, fx står sengen uredt, hvis borgeren ønsker det, bad tilbydes og udføres både dag og aften, ligesom medarbejderne altid rydder op efter sig efter plejen, så det ligner borgerens hjem efter hjælpen.</p>
---	---

## 2.5 VURDERING

I tilsynene i Jammerbugt Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til alle beboere</li> <li>• Alle elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>



I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er mange mangler i opfyldelsen</li><li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne</li><li>• Få af elementerne i indikatoren er opfyldt</li><li>• Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen</li></ul>
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er omfattende mangler i opfyldelsen</li><li>• Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li></ul>

## 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.