



# Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen  
Årsrapport 2021  
Plejecentre



# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>UANMELDTE, KOMMUNALE TILSYN PÅ PLEJECENTRE .....</b>	<b>4</b>
1.1	SAMLET VURDERING .....	4
1.2	VURDERING AF TEMAER .....	6
1.2.1	Dokumentation .....	7
1.2.2	Pleje, omsorg og praktisk støtte .....	9
1.2.3	Hverdagsliv .....	11
1.2.4	Medarbejderkompetencer .....	12
1.2.5	Fysiske rammer .....	14
1.2.6	Samarbejde med pårørende .....	15
1.2.7	Årets tema: Livshistorie .....	16
1.3	TILSYNETS ANBEFALINGER .....	17
<b>2.</b>	<b>FORMÅL OG METODE .....</b>	<b>18</b>
2.1	FORMÅL .....	18
2.2	METODE .....	18
2.3	VURDERING .....	18

## Forord

BDO har på vegne af Hjørring Kommune i 2021 gennemført uanmeldte tilsyn på kommunens 13 ældrecentre.

Rapporten er opbygget, så læseren indledningsvist præsenteres for tilsynets samlede vurdering af ældrecentre med en tilhørende graf, som viser resultatet af kvalitetsmålingen for samtlige områder. Herefter gennemgås de aftalte temaer, som tilsynet har afdækket. For hvert område er indsat et cirkeldiagram, som viser et samlet billede af de scorer, der er tildelt ældrecentre. Diagrammet underbygges med en kvalitativ vurdering. Herefter vises en oversigt over fordeling af anbefalingerne på temaer.

Bagerst i rapporten findes en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode. Ligeledes findes den vurderingsskala, der er anvendt ved tilsynene.

Med venlig hilsen



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



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

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



# 1. UANMELDTE, KOMMUNALE TILSYN PÅ PLEJECENTRE

## 1.1 SAMLET VURDERING

BDO har i 2021 foretaget uanmeldte, kommunale tilsyn på i alt 13 ældrecentre. Efter aftale med Hjørring Kommune er der, på grund af COVID-19 smitte, ikke udført tilsyn med friplejeboligerne Havglimt i 2021. Tilsynene er afviklet i perioden juli til december 2021. BDO har med udgangspunkt i en femtrins vurderingsskala fra 1 til 5 - hvor 5 er bedst, vurderet og bedømt hvert ældrecenter i relation til de seks temaer. Tilsynet har ligeledes spurgt ind til årets fokusområde Livshistorie, som ikke er vurderet med score.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at ældrecentrene i Hjørring Kommune generelt lever op til kvalitetsstandarder og det vedtagne serviceniveau på området. Kerneydelsen leveres overvejende med en høj faglig kvalitet.

Dokumentationsområdet adskiller sig fra de andre temaer i tilsynet ved at have en større spredning i kvaliteten ældrecentrene imellem, og samtidigt har temaet den samlede laveste gennemsnitlige vurdering. Der er således behov for en målrettet, fokuseret og ledelsesforankret indsats i forhold til dokumentationsarbejdet på 9 ud af 13 ældrecentre. Generelt kan medarbejderne redegøre for et målrettet arbejde med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i indsatserne i hverdagen. På trods heraf ses mangler, som fordeler sig på alle områder af dokumentationen.

Borgerne modtager generelt pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med medarbejderne og den måde, hjælpen ydes på. Medarbejderne kan generelt redegøre for den rehabiliterende tilgang i pleje og støtte samt for et sundhedsfremmende og forebyggende sigte. Der ses enkelte eksempler på utilfredse borgere og organisatoriske problemstillinger. I forbindelse med observationsstudierne vurderer tilsynet, at plejen og de øvrige indsatser generelt foretages med et højt fagligt niveau samt med en individuel og rehabiliterende tilgang.

Borgerne er generelt tilfredse med deres hverdagsliv og tilbuddet om aktiviteter. Enkelte borgere savner dog mere aktivitet og samvær. Borgerne er ligeledes tilfredse med mad og måltider, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de støtter borgerne til et alsidigt hverdagsliv på borgernes præmisser.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejdernes kompetencer generelt er dækkende for de opgaver, de skal løse. På nogle ældrecentre er der udfordringer med rekruttering og sygefravær, og medarbejderne beskriver, at de påtager sig ekstra ansvar og indimellem oplever en meget presset hverdag. På et ældrecenter er der behov for at sætte fokus på undervisning i magtanvendelsesregler.

Tilsynet vurderer, at der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler på ældrecentrene.

Det er tilsynets vurdering, at ældrecentrene har et velorganiseret samarbejde med de pårørende.

Borgernes livshistorie arbejdes der med på alle ældrecentre. Medarbejdere, der har modtaget undervisning i neuropædagogik, har en reflekteret forståelse af betydningen af livshistorien, og benytter den aktivt i deres samarbejde med borgerne.

### Tendenser i årets tilsyn

Grafen på side 5 viser den gennemsnitlige score, som hvert ældrecenter har opnået i 2021.

Et ældrecenter har opnået den højest mulige gennemsnitlige samlede score på 5. 10 ældrecentre har opnået en gennemsnitlig samlet score på 4 eller derover, og to ældrecentre har opnået en score mellem 3 og 4.

Tilsynet har i alt givet 65 anbefalinger, hvoraf de 34 vedrører mangler i forhold til dokumentationen. Øvrige anbefalinger er fordelt på 4 ud af de 6 andre temaer. Anbefalingerne fordeler sig på 12 af kommunens 13 ældrecentre.

### Tværgående udviklingspunkter

Tilsynets fund giver samlet set anledning til, at BDO inden for temaet Dokumentation har følgende anbefalinger til tværgående indsatser på Hjørring Kommunes ældrecentre med henblik på den videre kvalitetssikring og -udvikling, idet temaet har udløst størstedelen af de samlede anbefalinger.

Det samlede antal anbefalinger for de øvrige temaer fremgår efterfølgende.

### Dokumentation (34 anbefalinger)

Tilsynet anbefaler:

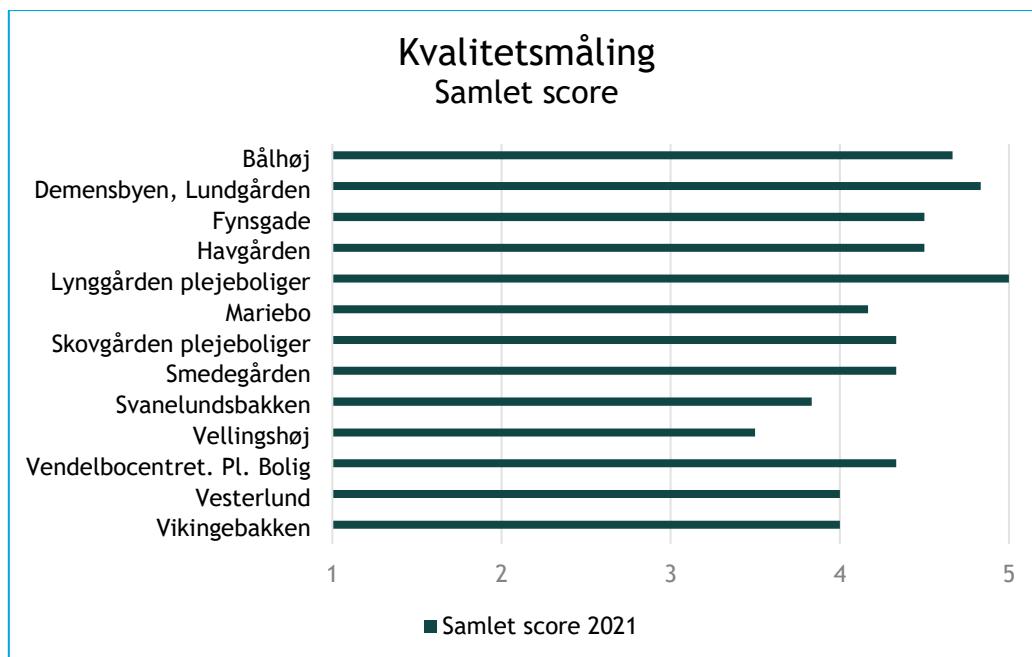
1. At der iværksættes en fælles tværgående indsats på dokumentationsområdet for ældrecentrene, samt at det sikres, at alle medarbejdere kender til krav for dokumentationen.
2. At besøgsplaner konsekvent udarbejdes med fyldestgørende og handlevvejledende beskrivelser af borgernes behov for hjælp til pleje og omsorg samt medarbejdernes understøttende indsatser i form af faglige og pædagogiske tilgange.
3. At generelle oplysninger er udfyldt og opdateret, herunder borgers mestringsevne, vaner, motivation og ressourcer.
4. At funktionsevne- og helbredstilstande konsekvent vurderes og ajourføres, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation, samt at handleanvisninger beskrives præcist og fyldestgørende, og er relateret til de konkrete faglige indsatser.
5. At der arbejdes med intern systematisk auditering af dokumentationen, og at der sikres læring af auditeringsresultaterne for medarbejderne.

### Øvrige anbefalinger (31 anbefalinger)

De øvrige anbefalinger fordeler sig på temaerne nedenfor:

- Pleje, omsorg og observationsstudie (14 anbefalinger)
- Hverdagsliv (5 anbefalinger)
- Fysiske rammer (2 anbefalinger)
- Medarbejdernes kompetencer (10 anbefalinger)
- Samarbejde med pårørende (Ingen anbefalinger)
- Årets tema: Livshistorie (For to ældrecentre indgår livshistorie i anbefalinger på dokumentationsområdet).

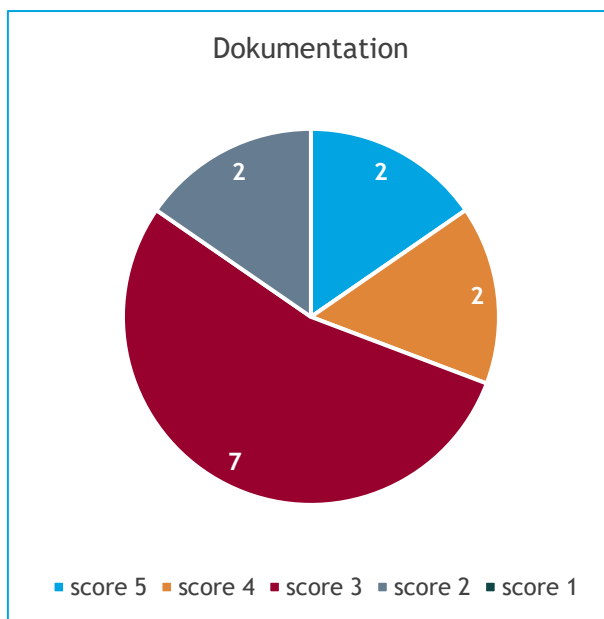
## 1.2 VURDERING AF TEMAER



Årets tema: Livshistorie indgår ikke i scoringen i denne figur, idet temaerne skifter fra år til år, og dermed ikke er sammenlignelige. Temaet behandles under den tematiske gennemgang.

### 1.2.1 Dokumentation

Af grafen fremgår fordeling af scorer inden for temaet ” Dokumentation” på de 13 ældrecentre.



Ældrecentre har en stor spredning i scorerne for temaet Dokumentation. Således er der givet scorer mellem 5 og 2. Tilsynet bemærker, at over halvdelen af ældrecentre har modtaget en score på 3 eller derunder. Dette indikerer, at der er behov for en målrettet indsats i forhold til dokumentationsarbejdet på disse ældrecentre.

Generelt kan medarbejderne redegøre for et målrettet arbejde med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i indsatserne i hverdagen. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

#### To ældrecentre opnår scoren 5:

På disse to plejecentre har dokumentationen en meget høj faglig kvalitet, og fremstår opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation, ressourcer og livshistorie. Medarbejderne kan redegøre for et målrettet arbejde med dokumentationen og for en tydelig rolle- og ansvarsfordeling i arbejdet.

#### To ældrecentre opnår scoren 4:

Ældrecentre arbejder målrettet med dokumentationen, og der er også på disse to ældrecentre en tydelig ansvarsfordeling i arbejdet. På begge ældrecentre findes enkelte mangler i dokumentationen. På det ene ældrecenter mangler handlingsvejledende beskrivelser for enkelte indsatser, og der findes to ikke fuldt ud opdaterede funktionsevnevurderinger. På det andet ældrecenter er dokumentationen ikke opdateret hos en borger, og tilsynet bemærker et åbent personalerum med fri adgang til personhenførbare oplysninger om borgerne.

#### Syv ældrecentre opnår scoren 3:

Tilsynet vurderer, at de syv ældrecentre i middel grad lever op til indikatorerne. Generelt oplever medarbejderne, at der arbejdes målrettet med dokumentationen. På et ældrecenter oplyser centersygeplejersken og medarbejderne samstemmende, at de ikke er i mål med at skabe sammenhæng i dokumentationen. Dokumentationen er her et prioriteret udviklingsområde, og medarbejderne udtrykker ønske om, at aftenvagter og ufaglærte afløsere opnår større fortrolighed med dokumentationssystemet.

På et andet ældrecenter føler nogle medarbejdere sig ikke tilstrækkeligt rustet til dokumentationsopgaven, og medarbejderne erkender, at det er svært at nå dokumentationen i en presset hverdag.

Dokumentationen fremstår på de syv ældrecentre delvist opdateret og med mangler inden for forskellige områder. Besøgsplanerne mangler i flere tilfælde udfoldelse af medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange til understøttelse af borgerne. De generelle oplysninger giver ikke i alle journaler et opdateret eller relevant overblik over borgernes individuelle ressourcer, mestring, vaner og motivation. Ligeledes ses flere eksempler på, at funktionsevne- og helbredstilstande kun delvist afspejler borgernes aktuelle tilstand, idet der ses eksempler på manglende vurdering eller opdatering af tilstande. Fx ses der manglende opfølgning på faglig indsats omkring blodtryksmåling hos en borger. I to tilfælde er dokumentationen i forhold til borgernes ernæringstilstand ikke tilstrækkelig.

Tilsynet observerer et åbent, tomt personalekontor med frit udsyn til personhenførbare data.

### **To ældrecentre opnår scoren 2:**

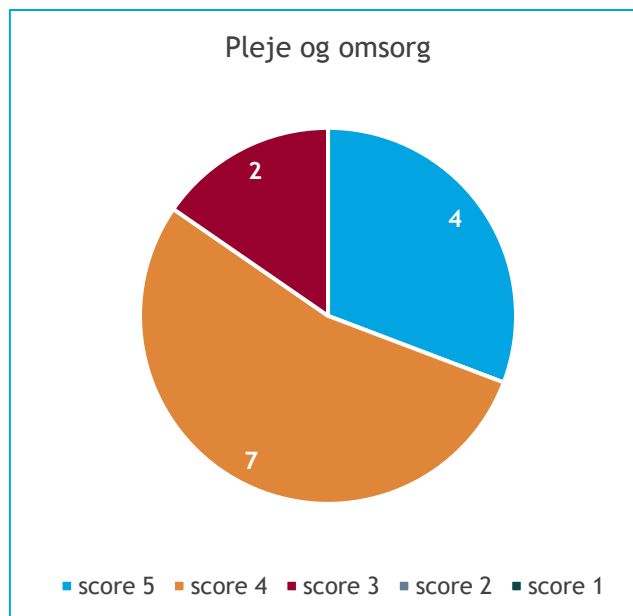
Disse to ældrecentre opfylder indikatorerne for dokumentation i lav grad. På det ene ældrecenter oplever en medarbejder det problematisk, at en del afløsere har vanskeligt ved at læse dansk, og dermed svært ved at læse en besøgsplan. På det andet ældrecenter er det centersygeplejerskens oplevelse, at det, fraset på borgerkonferencer, er tilfældigt, hvornår dokumentationen ajourføres. Mange oplysninger om borgerne dokumenteres ifølge centersygeplejerske via "Observationer" i Cura, og oplysningerne videregives ligeledes i høj grad via mundtlig overlevering.

Tilsynet finder for begge ældrecentre, at dokumentationen fremstår mangelfuld. Beskrivelser af borgernes ressourcer og plejebestbehov er mangelfuldt udfyldt på flere områder for det ene ældrecenter, og for det andet ses desuden manglende beskrivelse af medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange, fx hos en borger med svær demenslidelse i forbindelse med en daglig ernæringsproblematik. Der ses flere eksempler på manglende opfølgning på faglige indsatser, fx hos en borger med væggtab og hos en borger med tryksår, som ifølge centersygeplejersken har stået på igennem et lille års tid. I et tilfælde er dokumentation af hjælpen til en meget plejekrævende borger ikke opdateret, svarende til dennes sygdomsskred.



## 1.2.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet ”Pleje, omsorg og praktisk støtte” på de 13 ældrecentre.



Tilsynet vurderer, at ældrecentrene arbejder med at skabe kontinuitet i den daglige planlægning af plejen. Borgerne er generelt meget tilfredse med den hjælp, de modtager. Borgerne er velsoignerede, og der ses generelt en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard.

### Fire ældrecentre opnår scoren 5:

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med medarbejderne og den måde, hjælpen ydes på. Borgerne oplever, at medarbejderne er respektfulde og venlige i deres tilgang til borgerne. Medarbejderne arbejder med at skabe kontinuitet, og de kan redegøre relevant for den rehabiliterende tilgang og inddragelse af borgerne. Hertil er der fokus på sundhedsfremme og forebyggelse. Medarbejderne kan redegøre for de forskellige faglige indsatser, borgerne modtager. Der er på alle ældrecentre fokus på omgangstonen og den respektfulde tilgang til borgerne. Flere medarbejdere har fokus på forebyggelse af forråelse, og at der skal være tillid til, at man kan drøfte situationer, hvor der observeres mindre hensigtsmæssig kommunikation og adfærd. Borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i boliger og på fællesarealer, som ligeledes gælder borgernes hjælpemidler.

### Syv ældrecentre har opnået scoren 4:

På disse syv centre er borgerne generelt også meget tilfredse med den hjælp, som de modtager, og borgerne oplever, at hjælpen svarer til deres behov. Dog oplever to borgere på hvert sit ældrecenter, at medarbejderne har travlt. Den ene borger er desuden blevet afvist hjælp til et toiletbesøg om natten. På et tredje ældrecenter oplever en borger, at morgenhjælpen ydes meget sent i forhold til borgers ønske, og at hjælpen til tider udføres af en ”fremmed” uden kendskab til borgerens vanlige rytme. Borgerne udtrykker, at medarbejderne er respektfulde og imødekommende i deres kommunikation og adfærd. På tre ældrecentre fortæller medarbejderne om forskellige problemstillinger i forhold til triagering. På et ældrecenter er medarbejderne ikke tilfredse med formen, og der savnes tid til drøftelser. På to ældrecentre overholdes frekvens for triagering ikke. På alle syv ældrecentre er medarbejderne opmærksomme på at foregribe forråelse. Det er tilsynets oplevelse, at der i øvrigt arbejdes med samme faglige tilgang, som på de fire først beskrevne ældrecentre.

### To ældrecentre har opnået scoren 3:

På disse to ældrecentre vurderer tilsynet, at ældrecentrene i middel grad lever op til indikatorerne. På det ene ældrecenter er borgerne tilfredse med hjælpen, og borgerne oplever en anerkendende og respektfuld kommunikation fra medarbejderne. På det andet ældrecenter har borgerne varierende tilfredshed med den hjælp, som de modtager. En borger er yderst tilfreds og tryk. En anden borger er svært utilfreds, og er utryk ved at bo på ældrecentret og oplever, at ikke alle medarbejdere udviser rette forståelse for borgers sygdom. Borgeren oplever, at medarbejderne er fortravlede.

På begge ældrecentre er der organisatoriske problemstillinger. På det ene ældrecenter beskrives, at morgenmøder ikke afholdes, at der er travlhed, og at opgaver prioriteres, så fx bad og rengøring må udsættes. Medarbejderne beskriver en belastet aftenvagte. Der er ikke en fælles tilgang til triagering, og denne afvikles ikke konsekvent. På det andet ældrecenter fortæller medarbejderne om aflyste triageringsmøder. Hertil oplyses af medarbejderne om samarbejdsproblemer mellem vagtlag, der medfører, at ikke alle sundhedsfaglige ydelser udføres som aftalt, fx blodsukkermålinger. Centersygeplejersken beskriver desuden, at der forekommer mange utilsigtede hændelser vedr. medicinbehandling.

### Observationsstudier:

Tilsynet har på alle 13 ældrecentre udført et observationsstudie. Observationsstudierne er foretaget i relation til personlig pleje, forflytning, medicinadministration, måltider eller aktiviteter. Observationerne er foretaget med borgerens accept, og er udført ud fra en fast observationsguide.

Tilsynet vurderer, at plejen og de øvrige indsatser generelt foretages med en meget høj faglig tilgang. Der ses i enkelte tilfælde, at beskrivelserne i besøgsplanen ikke har sammenhæng til det observerede.

Kommunikationen med borgerne er venlig, inddragende og respektfuld. Medarbejderne anvender kropssprog og berøring, hvor det er relevant, og de har stor opmærksomhed på borgernes signaler. Medarbejderne viser generelt stor indsigt i borgernes kommunikation, vaner og hverdagsliv.

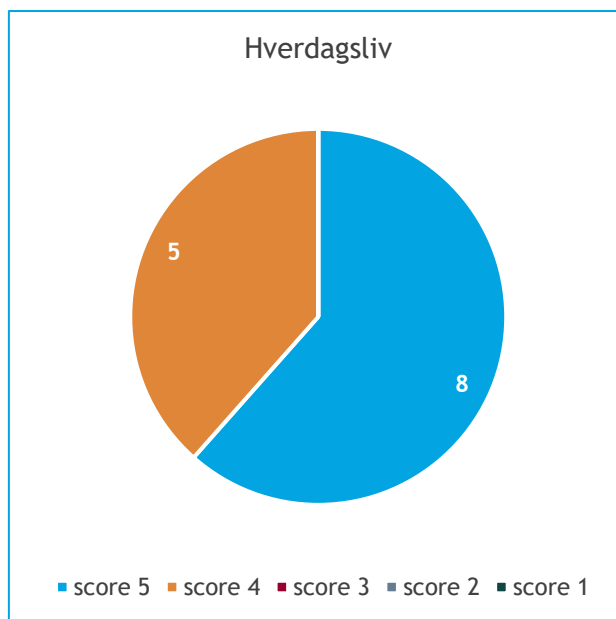
Medarbejderne respekterer borgernes selvbestemmelse, og tilsynet observerer, at borgerne spørges til deres ønsker, fx i relation til morgenmad, beklædning og bad, og en borger med smerteproblematik spørges løbende til smerterne under plejen. Borgernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres ligeledes gennem en inkluderende og pædagogisk tilgang. Medarbejderne afventer borgernes svar eller signaler, inden en indsats gennemføres.

Borgernes egne ressourcer inddrages, hvor det er muligt, gennem medarbejdernes rehabiliterende tilgang. Medarbejderne guider og støtter borgerne under pleje, forflytning, medicinindtagelse, måltider og aktiviteter.

Tilsynet observerer under både et plejeforløb og et måltid, at medarbejders telefon ringer forstyrrende. Generelt observerer tilsynet, at der ved pleje, aktivitet og måltider er sørget for, at alle remedier er til rådighed ved en aktivitets start. I enkelte tilfælde sker en mindre forstyrrelse, fordi dette ikke er sket.

### 1.2.3 Hverdagsliv

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet ”Hverdagsliv” på de 13 ældrecentre.



Tilsynets overordnede vurdering er, at ældrecentrene i høj til meget høj grad lever op til indikatorerne for temaet Hverdagsliv.

#### Otte ældrecentre opnår scoren 5:

Borgerne oplever gode muligheder for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, både i forhold til hverdagsønsker og aktiviteter. Borgerne oplever at have selvbestemmelse og indflydelse. Borgerne giver generelt udtryk for stor tilfredshed med maden og måltiderne. Dog kan en kognitivt frisk borger have svært ved at rumme en medborgers adfærd ved bordet, og borgeren vælger derfor til tider at spise i egen bolig. En yngre borger har et stort ønske om en anden type mad, hvilket medarbejderne tilgodeser ved fx at have pizza og lasagne i fryseren.

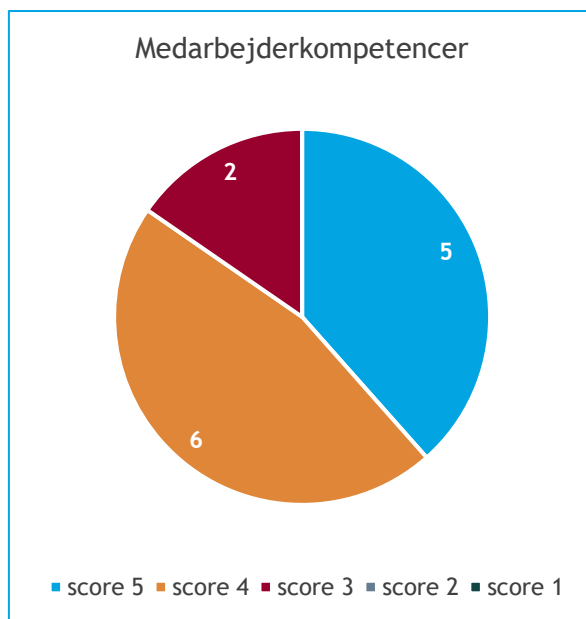
Medarbejderne redegør for, hvordan de har fokus på at tilbyde borgerne et alsidigt hverdagsliv og selvbestemmelse i forhold til deltagelse i aktiviteter. Medarbejderne beskriver borgernes afsavn under COVID-19 epidemien, og de betoner den positive effekt af, at frivillige igen kommer på ældrecentrene, hvor aktiviteter reetableres. Medarbejderne redegør relevant for deres faglige overvejelser relateret til principperne for det gode måltid. Ligeledes observerer medarbejderne borgernes ernæringsmæssige problemstillinger. Tilsynet observerer flere velfungerende måltider under tilsynene.

#### Fem ældrecentre opnår scoren 4:

Tilsynet vurderer, at ældrecentrene i høj grad lever op til indikatorerne, og på disse ældrecentre er borgerne ligeledes generelt tilfredse med deres hverdagsliv. De problemstillinger, der findes, handler mest om, at nogle borgere savner indhold i deres hverdag eller flere ligesindede at tale med. Dette understøttes af medarbejderne, der beskriver, at flere borgere rent ud fortæller, at de keder sig, samt at det er svært at skabe nærværende stunder under de aktuelle vilkår. Generelt er borgerne tilfredse med maden og måltiderne, men på et ældrecenter fortæller borgerne, at de savner medarbejdernes tilstedeværelse, idet medarbejderne har travlt med at servicere. Ligeledes oplever to borgere på samme ældrecenter, at madens variation og deres indflydelse på menu er begrænset. Medarbejderne på samme ældrecenter tilkendegiver, at der er forbedringspotentiale i forhold til at skabe rolige rammer om måltiderne, nærvær af medarbejderne og indfrielse af konkrete madønsker. En medarbejder giver desuden udtryk for, medarbejderne på ældrecentret ikke har en fælles tilgang til mad og måltider. På et ældrecenter bemærker tilsynet store forskelle i afvikling af måltider i de forskellige afdelinger. På et afdeling sidder borgerne alene uden medarbejdertilstedeværelse og indtager middagsmaden i tavshed.

## 1.2.4 Medarbejderkompetencer

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet ”Medarbejderkompetencer” på de 13 plejecentre.



Ledere og medarbejdere på tværs af ældrecentrene vurderer generelt, at medarbejdernes kompetencer er dækkende i forhold til målgrupperne på ældrecentrene.

### Fem ældrecentre opnår scoren 5:

Ledere og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til de opgaver, som de skal løse på ældrecentrene. Lederne beskriver et fokus på medarbejdernes fortsatte kompetenceudvikling og på arbejdsmiljøet. Medarbejderne oplever at være godt rustet til opgaverne, og at de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling, dette også i forhold til tværfaglige samarbejdspartnere. På flere ældrecentre beskriver medarbejderne opbakning og støtte fra lederen i komplekse sager. På flere ældrecentre fortæller medarbejderne om undervisningen i neuropædagogik, som medarbejderne oplever har givet et fagligt løft. Medarbejderne har den fornødne viden om bl.a. magtanvendelse, kommunikation og pårørendesamarbejde. På et center oplever medarbejderne, at de i en periode er gået på kompromis med deres faglighed og værdier, idet ressourcer i sommerperioden primært er gået til at dække borgernes basale behov. Medarbejderne oplever, at de nu igen kan udføre arbejdet med faglig stolthed.

### Seks ældrecentre har opnået scoren 4:

På disse ældrecentre oplever medarbejdere og ledere ligeledes, at medarbejderne har de rette kompetencer. Flere ledere beskriver, at rekrutteringsproblemer eller sygefravær giver udfordringer i forhold til at sikre de rette ressourcer på ældrecentrene. Medarbejderne beskriver ligeledes på nogle ældrecentre, at de mange afløsere gør, at medarbejderne må påtage sig mere ansvar. Medarbejderne beskriver, at det tærer på deres ressourcer. På et ældrecenter fortæller medarbejderne, at manglen på kvalificerede afløsere i perioder både har påvirket arbejdsmiljøet og den ønskede kvalitet i kerneydelsen. To sygeplejersker fortæller, at de på dage med manglende ressourcer har været nødt til at hjælpe hinanden på tværs af ældrecentre og korttidscenteret, hvilket ikke altid har fungeret optimalt. På et ældrecenter oplever en social- og sundhedsassistent at mangle klarhed over egen og centersygeplejerskernes ansvarsfordeling i forhold til indsatser og opfølgning på det sundhedsfaglige område.



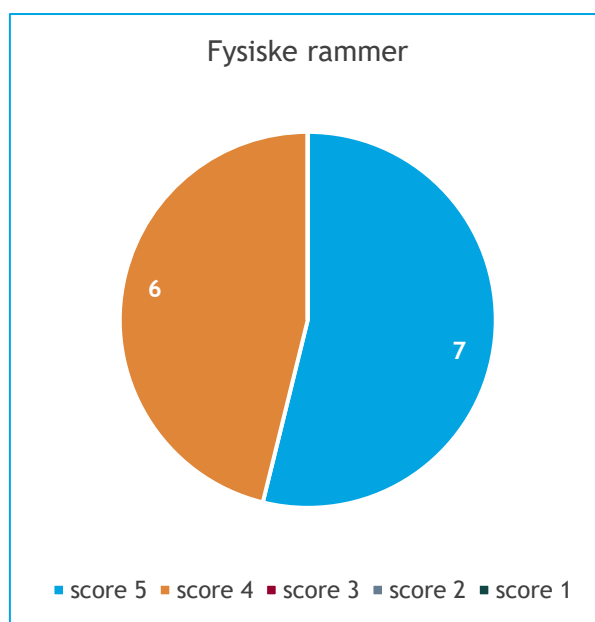
**To ældrecentre har opnået scoren 3:**

På det ene af disse ældrecentre udtrykker leder, at der aktuelt ikke er de relevante faglige kompetencer på ældrecentret grundet rekrutteringsudfordringer. Leder arbejder med forskellige løsninger på denne problemstilling. Enkelte medarbejdere oplever, at der indimellem er travlt som følge af manglende faglærte kollegaer, mens andre medarbejdere beskriver et dagligt, hårdt arbejdspress, som de forsøger at løse på bedste vis under de aktuelle vilkår.

På det andet ældrecenter vurderer både leder og medarbejdere, at der er behov for et kompetenceløft inden for dokumentation, medicin håndtering og det interne samarbejde, hvilket leder arbejder målrettet på at forbedre. Medarbejderne fortæller om interne samarbejdsproblemer relateret til den daglige arbejdsfordeling og ansvars- og kompetenceområder, som påvirker arbejdsmiljøet negativt. Medarbejderne oplyser ligeledes, at de til tider befinder sig i gråzoner for magtanvendelse i samspillet med enkelte borgere, og de er usikre på, hvor magtanvendelsesregler og instrukser findes.

### 1.2.5 Fysiske rammer

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet ”Fysiske rammer” på de 13 plejecentre.



Tilsynets overordnede vurdering er, at ældrecentrene i høj og meget høj grad lever op til indikatorerne for temaet. Tilsynet vurderer, at der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler på ældrecentrene.

#### Syv ældrecentre opnår scoren 5:

Flere ældrecentre har enten fået foretaget renovering eller nyetableringer til stor glæde for borgerne, eller der arbejdes med planer om forbedring. Et ældrecenter står foran nedlukning. På et ældrecenter fortæller medarbejderne, at de med afsæt i viden fra kurser i neuropædagogik er blevet mere opmærksomme på, hvilke stimuli de sender ud i fællesrummet, fx fra radio og TV.

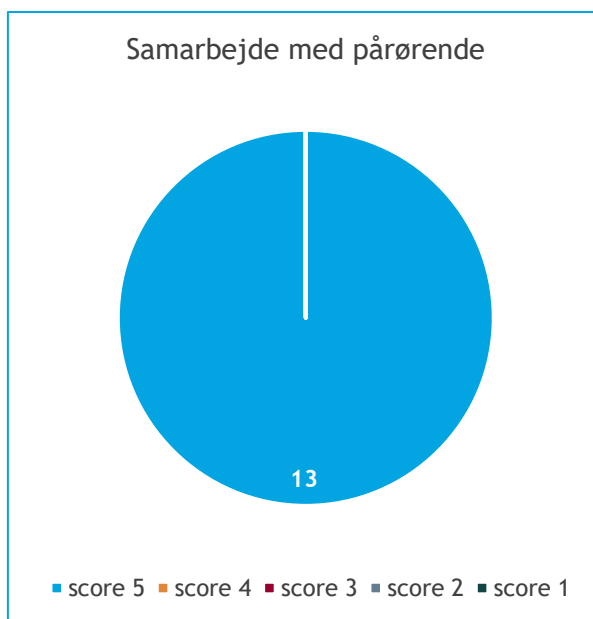
Under besøgene på ældrecentrene observerer tilsynet, at der er en god stemning og atmosfære samt et aktivt miljø på fællesarealerne.

#### Seks ældrecentre har opnået scoren 4:

På et ældrecenter lægges til grund for vurderingen, at medarbejderne angiver dårlige pladsforhold i enkelte af de mindste boliger, og at opdelingen i etager ifølge medarbejderne giver en oplevelse af en kulturel barriere og arbejdsmæssig adskillelse mellem afdelingerne. På et andet ældrecenter observerer tilsynet, at længere tids travlhed har betydet, at der fx er visne planter. På et tredje ældrecenter oplever medarbejderne, at indretningen er meget gammeldags og kedelig, og de finder, at der burde investeres fx i dyr eller en voliere samt i indretningen. På et fjerde ældrecenter fremstår flere fællesarealer rodede, fx med hjælpemidler og linned samt visne planter. Hertil observerer tilsynet et snavset hjælpemiddel. En medarbejder finder ikke, at møblet er hensigtsmæssigt i forhold til den aktuelle borgersammensætning, hvilket er italesat uden ændringer. På et ældrecenter er en årelang problematik omkring snævre rammer for fælles ophold forsøgt løst. Medarbejderne finder dog ikke, at løsningen er optimal.

### 1.2.6 Samarbejde med pårørende

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet ”Samarbejde med pårørende” på de 13 plejecentre.



Alle 13 ældrecentre har opnået scoren 5 i forhold til samarbejdet med pårørende.

Det er tilsynets vurdering, at ældrecentrene har et velorganiseret samarbejde med de pårørende. Medarbejdere og ledere beskriver, at der er rammer for samarbejdet med de pårørende, fx inviteres de pårørende med til indflytningssamtalen. Der arbejdes med, at de pårørende skal føle sig velkomne på ældrecentrene og være velinformerede. Lederne beskriver, hvordan der arbejdes med forventningsafstemning med de pårørende, og at der afholdes møder med enkelte pårørende, når dette skønnes nødvendigt. På et ældrecenter har der været store udfordringer i samarbejdet med pårørende, som har affødt tilbud om psykologsamtaler til medarbejderne, hvilket ifølge medarbejderne har været særdeles værdifuldt.

På grund af COVID-19 epidemien har det i en længere periode ikke været muligt at afholde fælles møder for pårørende, fx i bruger-/pårørenderåd.

De pårørende, som tilsynet møder, oplever, at de bliver mødt med venlighed og omsorg, og de føler sig velkomne på ældrecentrene.

### 1.2.7 Årets tema: Livshistorie

Borgernes livshistorier er generelt dokumenteret i Cura. Omfanget af beskrivelserne er meget varierende, og for enkelte ret sparsomme.

En leder fortæller, at livshistorier er et udviklingspunkt på ældrecentret, idet hun ikke finder borgernes livshistorier tilstrækkeligt udfoldet.

Medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdet med borgernes livshistorier. Enkelte medarbejdere udtrykker, at de finder det væsentligt at møde borgerne med åbenhed og interesse og ikke danne en forudfattet mening ud fra livshistorien. En række medarbejdere, der har modtaget undervisning i neuropædagogik, reflekterer over redskaberne fra dette forløb, hvor forskellige oplevelser, hændelser eller udfordringer kan have afsæt i borgernes livshistorie. Livshistorien kan derfor være en afgørende faktor, når der skal findes individuelle løsninger for en kvalificeret pleje og omsorg til borgerne. Nogle medarbejdere reflekterer over, at de nok i højere grad bør følge op og dokumentere det i Cura, såfremt en borger ikke ønsker at oplyse om sin livshistorie.



### 1.3 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet har givet anledning til i alt 65 anbefalinger i forbindelse med årets tilsyn på ældrecentrene. Til sammenligning gav tilsynet i 2020 anledning til i alt 34 anbefalinger.

I nedenstående skema fremgår fordelingen af anbefalinger på temaniveau.

	Doku- menta- tion	Pleje, omsorg og observati- onsstudie	Hverdags- liv	Medarbej- derkompe- tencer	Fysiske rammer	Samarbejde med pårø- rende	Livs- historie	I alt
Bålhøj		1						1
Fynsgade	3	1						4
Havgården	1		1		1			3
Lundgården	2							2
Lynggården								0
Mariebo	3	3		1				7
Skovgaarden	4			1	1			6
Smedegården	3	1		1				5
Svanelundsbak- ken	4	2	1	3				10
Vellingshøj	3	3	1	1				8
Vendelbocentret	3	1						4
Vesterlund	4	1	1	1				7
Vikingebakke	4	1	1	2				8
<b>I alt</b>	<b>34</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>

## 2. FORMÅL OG METODE

### 2.1 FORMÅL

Det overordnede formål med tilsynene er at afdække i hvilken grad, der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis, der udføres på stedet.

Tilsynet vil, jf. lovgivningen og bekendtgørelsen på området, have fokus på, at det enkelte tilbud er tilpasset borgernes individuelle ønsker og muligheder. Herunder at tilbuddet medvirker til at øge den enkeltes livskvalitet og mulighed for personlig udvikling, deltagelse i relevante sociale aktiviteter, og muligheder for at udfolde sig sammen med andre og deltage i sociale fællesskaber. Tilsynet vil endvidere have fokus på de pædagogiske, organisatoriske og personalemæssige forhold.

Det overordnede formål med BDO's tilsynskoncept er at:

- Kontrollere om der på det enkelte tilbud praktiseres en udviklende og relevant ydelse afpasset målgruppen som sådan samt den enkelte borgers ønsker og muligheder.
- Kontrollere at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten af tilbuddet.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.

### 2.2 METODE

Metodisk arbejdes der ud fra tre datakilder, hhv. gennemgang af dokumentation, observation og semistrukturerede kvalitative interviews med ledelse, medarbejdere og borgere. Tilsynene foretages som uanmeldte tilsyn. Interviewguides er målrettet de enkelte tilbudstyper, og de tilsynsførende har en relevant faglig baggrund og erfaring inden for det pågældende tilsynsområde.

### 2.3 VURDERING

ved tilsynene i Hjørring Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</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>

<b>SCORE: 4</b>	<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>
<b>SCORE: 3</b>	<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>
<b>SCORE: 2</b>	<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 kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
<b>SCORE: 1</b>	<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.