

Tilsynsrapport

# Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen

Ældrecenter Bålhøj

Uanmeldt tilsyn  
September 2017

# INDHOLD

1.0	Vurdering	2
1.1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.2	Tilsynets anbefalinger	2
2.0	Indledende oplysninger	3
3.0	Datagrundlag	4
3.1	Aktuelle vilkår og status	4
3.2	Det skriftlige grundlag	4
3.3	Pleje, omsorg og praktisk bistand	5
3.4	Mad og måltider	5
3.5	Kommunikation og adfærd	6
3.6	selvbestemmelse og medindflydelse	6
3.7	Kompetencer og udvikling	6
3.8	Fysiske rammer	7
4.0	Tilsynets formål og metode	8
4.1	Formål	8
4.2	Metode	8
4.3	Vurderingsskala	9
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	9
4.5	Præsentation af BDO	10

---

## Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejecentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og gennemgang af skriftligt grundlag. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

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

# VURDERING

## 1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Ældrecenter Bålhøj er, at forholdene kan karakteriseres som

*Meget tilfredsstillende*

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som tilfredsstillende, men at der ses mangler, som vil kræve en målrettet indsats at udbedre.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er yderst tilfredsstillende og med udgangspunkt i en habiliterende og rehabiliterende tankegang.

Det er tilsynets vurdering, at Ældrecentrets indsats i forbindelse med borgernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som yderst tilfredsstillende. Der er fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte borgers livskvalitet i relation til måltidet.

Kommunikation og adfærd på Ældrecenteret er yderst tilfredsstillende og respektfuld, og borgerne medinddrages i høj grad og har indflydelse på hverdagen og eget liv.

Medarbejderne har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring og vidensdeling internt og eksternt.

Afslutningsvis er det tilsynets vurdering, at Ældrecentrets fysiske indretning overordnet indfrier borgernes individuelle behov. Tilsynet bemærker dog, at det kan være vanskeligt for borgerne på de øverste etager at komme ud i den friske luft.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

## 1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Ældrecenter Bålhøj sikrer, at dokumentationen opdateres, herunder registreringer af borgerens problemstillinger i den sygeplejefaglige udredning og oprettelse af aktuelle indsatsplaner.
2. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplanerne opdateres, jf. registreringerne af borgernes problemstillinger i den sygeplejefaglige udredning, således der bliver sammenhæng mellem den sygeplejefaglige udredning og borgerens døgnrytmeplan/indsatsplaner.

# INDLEDENDE OPLYSNINGER

<b>Adresse</b>
Tykskovvej 4, 9830 Tårs
<b>Leder</b>
Maria Larsen
<b>Antal boliger</b>
24 boliger, hvoraf otte er en enhed for borgere med demenslidelse.
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 13. september 2017, kl. 11.45 - 14.30
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
Tilsynet blev indledt og tilrettelagt i samarbejde med sygeplejerske. Tilsynet interviewede: Tre borgere og to medarbejdere. Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet har gennemgået dokumentation for fire borgere. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til sygeplejerske om tilsynsforløbet.
<b>Tilsynsførende</b>
Niels-Ulrik Poulsen, ergoterapeut, cand. soc. Gitte Stentoft, pædagog, PD i specialpædagogik.

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

<b>Data</b>	<p>Sygeplejersken fortæller, at Ældrecentret pr. januar 2017 har fået ny leder. De to sygeplejersker er også relativt nye. Ifølge sygeplejersken er medarbejderne i en udviklingsproces både i forhold til at lære hinanden at kende og få skabt en fælles forståelse og et fælles fundament for løsning af kerneopgaven. Aktuelt har de fokus på fx faglige emner som kost og ernæring, tryksår, og de har faglige overvejelser omkring inddragelse af andre fagpersoner som ergoterapeut og diætist.</p> <p>Alle social- og sundhedsassistenterne skal på opkvalificeringskursus.</p> <p>Der kendes ikke til opfølgning fra tidligere tilsyn.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet har intet at bemærke.

## 3.2 DET SKRIFTLIGE GRUNDLAG

<b>Data</b>	<p>Dokumentationen er mangelfuld i forhold til to af borgerne, hvor der mangler afkrydsninger i den sygeplejefaglig udredning, og der er ikke overensstemmelse i forhold til indsatsplanerne og over i døgnrytmeplanen. Hos to andre borgere er der en fin rød tråd og sammenhæng. For to af borgerne er døgnrytmeplanerne handleansende, der mangler dog for den ene af borgerne væsentlige oplysninger i forhold til kommunikationen med borgeren, som er beskrevet i den sygeplejefaglige udredning. Hos de to andre borgere foreligger der beskrivelser, som understøtter den rehabiliterende tilgang.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.</p> <p>Medarbejderne kan i relevant omfang redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes i dagligdagen, som understøtter de faglige overvejelser. De erkender også, at de kan blive bedre til at dokumentere.</p> <p>De giver udtryk for, at det har givet et kvalitetsløft, efter at social- og sundhedshjælperne er begyndt at dokumentere i indsatsplanerne.</p> <p>De er opmærksomme på at inaktivere indsatsplanerne og få ført vedvarende ændringer over i døgnrytmeplanerne. For at kvalitetssikre døgnrytmeplanerne beder de andre afdelinger læse dem igennem, da man ofte ser sig "blind" på det, man selv skriver, som de siger.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som tilfredsstillende, men at der ses mangler, som vil kræve en målrettet indsats at udbedre.

### 3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

<b>Data</b>	<p>Borgerne oplever sig trygge, og at den tildelte hjælp svarer til deres behov.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at deres ønsker og vaner efterkommes i forbindelse med pleje og praktisk bistand.</p> <p>Borgerne er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger, fx fortæller en borger om nye sandaler pga. en bred fod, der støtter en bedre gangfunktion.</p> <p>Medarbejderne sikrer, at borgerne modtager den nødvendige pleje og omsorg. De bruger bl.a. triagering en gang om ugen, som de oplever giver et hurtigt overblik og sikrer den rette indsats.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de er blevet mere bevidste om at holde hænderne i lommen med det formål at give borgerne ro og tid til at prøve sig frem og dermed muligheden for at vedligeholde deres færdigheder. De reflekterer over, om det er en habiliterende og rehabiliterende indsats, der er brug for, for at styrke borgerens selvhjulpenerhed. I den forbindelse beskriver de et positivt samarbejde med fysio- og ergoterapeut, diætist, kostvejleder og egen læge.</p> <p>I forbindelse med forebyggelse og en værdig pleje bruge medarbejderne hjælpemidler, fx forflytning, forebyggelse af tryksår samt opfølgning på den rette og nødvendige medicin.</p> <p>Der er taget hånd om alle observerbare risici - fysiske, psykiske mentale og sociale.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er yderst tilfredsstillende og med udgangspunkt i en habiliterende og rehabiliterende tankegang.

### 3.4 MAD OG MÅLTIDER

<b>Data</b>	<p>Borgerne er meget tilfredse med madens og måltidernes kvalitet, dog giver en af borgerne udtryk for meget madspild.</p> <p>Medarbejderne har relevante overvejelser vedrørende "Det gode måltid", som ro, lækker mad, og at det ser indbydende ud. I den forbindelse tilstræber de, at der altid er to medarbejdere ved bordet, så den ene altid kan blive siddende. Det er vigtigt, da borgerne ofte spejler sig i medarbejderne.</p> <p>Oftentimes laver de lidt ekstra hygge til frokost eller i weekenderne ud af rester, så der spreder sig en god duft i lokalerne. Ligeledes motiverer medarbejderne til at deltage omkring borddækning, skrælle kartofler eller forberedelse til eftermiddagskaffe, som fx æblekage.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på de borgere, der har behov for ekstra støtte, som fx borger med Parkinson eller småtspisende. Der bliver udarbejdet screening og lagt ernæringsplaner, hvor der er behov, jf. screeningsresultat. Aktuelt samarbejder medarbejderne med ergoterapeut omkring en borger med dysfagi.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Det er tilsynets vurdering, at Ældrecentrets indsats i forbindelse med borgernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som yderst tilfredsstillende. Der er fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte borgers livskvalitet i relation til måltidet.

### 3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

<b>Data</b>	<p>Borgerne vurderer, at der er en god omgangstone på Ældrecentret, og at medarbejderes adfærd er respektfuld.</p> <p>Medarbejderne finder omgangstonen god og kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne, som at snakke ordentligt til hinanden, være undersøgende og nysgerrig på, om man har forstået tingene rigtigt eller bruger de ord, som borgerne bruger om fx toiletbesøg.</p> <p>Ved observation kan konstateres en rolig stemning omkring frokostbordet, hvor alle sidder og venter på hinanden. Enkelte borgere bliver siddende lidt længere og hygger sig inden middagshvil. Medarbejderne henvender sig i øjenhøjde og med en rolig hånd på skulderen til de borgere, der skal hjælpes i forbindelse med middagshvil.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på Ældrecentret er yderst tilfredsstillende og respektfuld.

### 3.6 SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

<b>Data</b>	<p>Borgerne vurderer, at de har indflydelse på forhold, der gælder dem selv og medindflydelse på aktiviteter i dagligdagen. De fortæller bl.a. om ture til Sæby og Nord-søcentret.</p> <p>Ældrecenteret har taget klippekortsordningen i brug, og der er bl.a. arrangeret ture til A til Z og Hjørrings nye teater. Andre ønsker at se i fotoalbum eller få ryddet lidt op. En enkelt borger synes, at det kan tage lidt lang tid at få indfriet sine ønsker, da det ofte skal planlægges i god tid</p> <p>Flere af borgerne deltager i de faste aktiviteter som Zumba, banko, gymnastik og/eller gudstjeneste.</p> <p>Endvidere beskrives samarbejdet med pårørende som positivt. Fx udtrykker en borger et ønske om hjælp til brug af bankens hjemmeside. Medarbejderne har i den forbindelse allieret sig med pårørende, således de ikke bliver involveret i personfølsomme data.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at borgerne i høj grad medinddrages og har indflydelse på hverdagen og eget liv.

### 3.7 KOMPETENCER OG UDVIKLING

<b>Data</b>	<p>Medarbejderen oplever, at de har de rette kompetencer i forhold til opgaveløsningen. De mener samtidig, at det vil give et kvalitetsløft, når alle social- og sundhedsassistenter kommer på efteruddannelse.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at Ældrecentret har udviklet og styrket det interne tværfaglige samarbejde. Der er en åbenhed og tillid i forhold til at give faglig sparring, sidemandsoplæring og generelt at hjælpe hinanden på tværs af enhederne gennem hele døgnet.</p> <p>Medarbejderne samles om morgenen og igen eftermiddagen, hvor de fordeler opgaverne og har faglige drøftelser.</p> <p>På borgerkonferencen en gang om måneden kan alle medarbejdere byde ind med løsningsforslag til opgaveløsningen. Fremadrettet er det meningen, at samtlige borgere skal drøftes en gang om året.</p>
-------------	--



	Medarbejderne beskriver en lydhør leder, der giver plads og frihed under ansvar.
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring og vidensdeling på tværs.

### 3.8 FYSISKE RAMMER

<b>Data</b>	<p>De fysiske rammer er generelt tilfredsstillende. Medarbejderne på de øverste etager efterlyser muligheden for at kunne komme direkte ud, da borgerne ofte mister motivationen og kræfterne, inden de er kommet ud på etagerne nedenunder. De har gjort opmærksom på udfordringen og sendt forslag til de rette personer.</p> <p>Ellers beskrives indretning af de fysiske rammer som hensigtsmæssig, og der tages hensyntagen til borgernes behov, bl.a. muligheden for at deltage i det centrale opholdsrum i afdelingen eller mere skærmet i små hyggelokke. Borgernes boliger fremstår rene og personligt indrettet.</p> <p>Lukningen af dagcentret har medført mere ro omkring demensenheden, da der nu ikke længere er så megen gennemgang på fællesarealerne.</p> <p>I weekenderne slår medarbejderne ofte afdelingerne sammen for at hygge omkring måltiderne og spare på ressourcerne.</p> <p>Der er oprettet en facebookside med succes. Planlæggeren er administrator, og medarbejderne fortæller om mange følgere fra byen og pårørende.</p> <p>Der observeres en god stemning og atmosfære under tilsynet.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at Ældrecentrets fysiske indretning overordnet indfrier borgernes individuelle behov. Tilsynet bemærker også, at det kan være vanskeligt for borgerne på de øverste etager at komme ud.

# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

## 4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager på plejecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

## 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra plejecentrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygeplejefaglig og akademisk baggrund.

## 4.5 PRÆSENTATION AF BDO

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

## KONTAKT

Partneransvarlig  
BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner  
m: 2810 5680  
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig  
MARGIT KURE  
Senior Manager  
m: 24295072  
e: mku@bdo.d

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.*

*Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.*