



# Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre- og Handicapforvaltningen  
Ældrecenter Vendelbocentret

Uanmeldt tilsyn  
April 2024

# 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 ældrecentret.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

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

På bagsiden findes information om BDO.

## Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

Partneransvarlig



Helle Charlotte Nielsen

*Senior Manager*

Mobil: 41 89 00 92

Mail: [henie@bdo.dk](mailto:henie@bdo.dk)

Projektansvarlig

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



# 1. Oplysninger

## Tabel med oplysninger om ældrecentret og tilsynet

Navn og adresse: Ældrecenter Vendelbocentret, Vendelbogade 10, 9870 Sindal

Leder: Jeanet Vestergaard Bedsted

Antal boliger: 49 plejeboliger, heraf 15 boliger for borgere med demens

Dato for tilsynsbesøg: Den 1. april 2024, kl. 08.30 - 15.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ældrecentrets to assisterende ledere
- Rundgang på ældrecentret, herunder dialog med medarbejdere og borgere
- Observationsstudie
- Gennemgang af dokumentation
- Tilsynsbesøg hos tre borgere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere

Tilsynet blev afrundet sammen med de to assisterende ledere, der fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Senior Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

## 1.1 Aktuelle vilkår

Nedenstående afsnit er indføjet og delvist enslydende med rapporten for Vendelbocentrets midlertidige pladser, idet ledelsen er ansvarlige for hele Vendelbocentret, og at de to tilsyn blev gennemført samme dag.

Tilsynet indledes og planlægges med ældrecentrets to assisterende ledere, der varetager ledelsen på ældrecentret sammen med leder, som på tilsynsdagen er optaget af andre opgaver, og derfor ikke har mulighed for at deltage i tilsynet. Ledelsen oplyser, at en assisterende leder har varetaget funktionen i to år, og at den anden assisterende leder tiltrådte stillingen for ca. en måned siden, men har forud for sin tiltræden været ansat som sygeplejerske i huset i flere år. Med ansættelsen af den nye assisterende leder er der sket en opnormering af ledelsen med afsæt i, at ledelsen fra denne måned tillige varetager ledelsen på ældrecenter Smedegården, som ligesom Vendelbocentret planlægges lukket, når det nybyggede ældrecenter Sol-dalhus er klar til indflytning, hvilket efter den nuværende plan sker i september.

Ledelsens store bevågenhed er rettet mod den igangværende flytteproces, hvor hyppigheden af MED-udvalgets møder er øget med henblik på inddragelse af medarbejderne i processen. MED-udvalget vil desuden fra det næstkommende møde blive sammenlagt med MED-udvalget på Smedegården. Derudover oplyser ledelsen om fremtidig fælles undervisning på fx Cura/VAR-caféer, som har til hensigt at fremme kendskab til og samarbejde mellem de to medarbejdergrupper. Ledelsen har endvidere overvejelser om sammensætning af nye medarbejderteams, hvor relationer mellem borgere og medarbejdere, integration af de to medarbejdergrupper og medarbejdernes ønsker, sammen med en hensigtsmæssig fordeling af de faglige kompetencer, danner baggrund for den kommende inddeling.

Ledelsen oplyser desuden om et aktuelt arbejde ift. at udvikle ældrecentrets praksis i relation til ”Det sidste farvel”, hvor et nyligt udarbejdet materiale er blevet drøftet i bruger-pårørenderådet, og nu er under implementering. Fx berøres emnet med borgere og evt. pårørende i forbindelse med indflytningssamtalen, så borgeren ønsker bedst muligt kan tilgodeses.

Af aktuelle udfordringer nævner ledelsen, at der aktuelt mangler tre ud af syv sygeplejersker, idet to sygeplejerskestillinger er vakante, og en sygeplejerske er under vejlederuddannelse, hvilket særligt på en afdeling udfordrer, da der pt. ikke er tilknyttet en fast sygeplejerske. Vakancer og fravær dækkes af de resterende sygeplejersker, ligesom ledelsen anerkender gruppen af social- og sundhedsassistenter for at bidrage til opgaveløsningen i dagligdagen.

Ledelsen oplyser, at rekrutteringsudfordringer ift. faglærte medarbejdere generelt ikke opleves så udtalt som tidligere. Sygefraværet har gennem det seneste år været faldende, og det beteges som moderat. En medarbejder er på barsel, og ud over vakante sygeplejerskestillinger, er en stilling som social- og sundheds-hjælper i aftenvagt vakant. Fravær og vakancer dækkes, ifølge ledelsen, dels af et fasttilknyttet korps af ufaglærte afløsere, men ledelsen oplyser, at der også til tider er behov for at anvende eksterne vikarer.

Ledelsen har i det forløbne år ikke modtaget klager vedrørende plejeboligerne.

## 1.2 Opfølgning

Ledelsen oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationspraksis, hvor frekvensen for afholdelse af Cura/VAR-caféer er øget, og pt. afvikles disse aktuelt ugentligt. Derudover er borgerkonferencer fastlagt i et årshjul, hvor kontaktperson forud for borgerkonferencen er ansvarlig for at opdatere dokumentationen ud fra en tjekliste. Derudover har ældrecentret arbejdet med en forbedret struktur i forbindelse med det daglige koordinerende morgenmøde med et større fokus på den indbyrdes og tværfaglige koordinering og fordeling af opgaverne.



## 2. Kommunalt tilsyn

### 2.1 Overordnet vurdering

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

Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Ældrecentret Vendelbocentret har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne.

Det er dog tilsynets vurdering, at sygeplejerskemangel samt sygefravær, og en større udskiftning blandt medarbejderne, samt medarbejdernes oplevelse af øget arbejdsmængde, påvirker leveringen af kerneopgaven. Tilsynet vurderer samtidigt, at ældrecentret leverer kerneydelsen med en overvejende god borgeroplevet kvalitet, og at den rehabiliterende og vedligeholdende tilgang er integreret i daglig praksis.

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, og at det er tilpasset borgernes differentierede behov.

Tilsynet har afdækket mangler i dokumentationen, ligesom tilsynets observationer ved rundgang på ældrecentret, og i forbindelse med observationsstudiet, har givet anledning til anbefalinger.

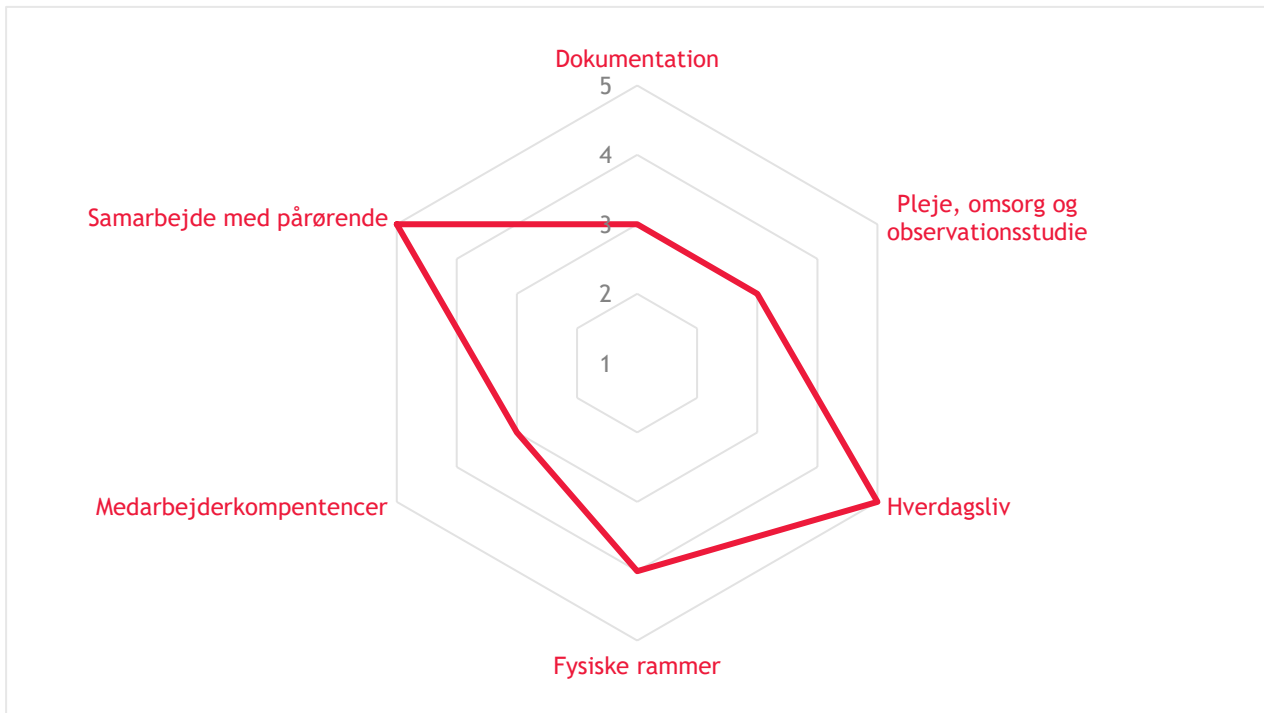
I relation til årets tema *Understøttelse af borgernes mestring* har ledelse og medarbejdere stor opmærksomhed på at understøtte borgernes mestring og ressourcer i dialog og samarbejde med borgerne, ligesom de er opmærksomme på tværfaglig vidensdeling og sparring med henblik på at imødekomme og understøtte forbedringspotentiale i relation til borgernes funktionsniveau.

Tilsynet har i alt givet anledning til otte anbefalinger, hvor tre anbefalinger vedrører temaet *Dokumentation*, tre anbefalinger relaterer sig til temaet *Pleje, omsorg og observationsstudie*, og to anbefalinger retter sig mod temaet *Medarbejderkompetencer*. Det er tilsynets vurdering, at manglerne vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at udbedre.

### 2.2 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.



## 2.3 Vurdering i forhold til temaer

### 2.3.1 Dokumentation

Score: 3

**Vurdering:**

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

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis.

Dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, hvor medarbejderne via en iPad orienterer sig i det seneste døgns notater samt besøgsplaner forud for dagens arbejde. Den løbende opdatering af borgerjournaler sker, ifølge medarbejderne, ud fra en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter har ansvaret for den sundhedsfaglige dokumentation, mens ergoterapeuter i samarbejde med kontaktpersoner regelmæssigt opdaterer funktionsevnetilstande. Alle medarbejdere er ansvarlige for, at besøgsplaner og generelle oplysninger om borgerne er ajourførte.

Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med en sygeplejerske.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog fremgår anvendelse af bevægelsessensor hos en borger, hvor samtykke ikke er dokumenteret, ligesom der er divergerende beskrivelser af borgerens anvendelse af flystrømper. Hos en anden borger savnes der beskrivelse af medarbejdernes støtte ift. personlig pleje. Der foreligger handlingsanvisninger for uddelegerede sundhedsfaglige opgaver hos borgerne. Hos en borger er handlingsanvisningen vedrørende psykisk støtte til borgeren dog sparsomt beskrevet, ligesom handlingsanvisninger vedrørende medicinadministration hos to borgere er mangelfuldt beskrevet. Funktionsevnetilstande er vurderede og opdaterede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau. Hos to borgere ses opdaterede helbredstilstande, mens der

hos en tredje borger savnes opfølgning på en borgers konstaterede tandproblem. Afvigelser og ændringer i borgernes tilstande er retvisende og tidstro dokumenteret. Generelle oplysninger er udarbejdede efter kommunens retningslinjer.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

Tilsynet bemærker ved rundgang på ældrecentret en tablet, som ligger frit tilgængelig med personhenførbare oplysninger vedrørende en borger. Observationen er drøftet med ledelsen i forbindelse med afrunding.

### 2.3.2 Pleje og omsorg og observationsstudie

**Score: 3**

**Vurdering:**

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

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og borgerne udtrykker overvejende tilfredshed med de ydelser, de modtager. En borger har oplevet god støtte fra medarbejderne efter en ændring i borgerens funktionsniveau, hvor medarbejderne har kompenseret for det, borgeren ikke selv kan, og også har støttet borgeren i at genvinde tabte funktioner. En anden borger udtrykker tilfredshed med hjælpen, som ydes af venlige og imødekommende medarbejdere, men borgeren oplever kommunikationsudfordringer ift. flere medarbejdere, grundet borgerens talehandicap, hvor borgeren indimellem oplever ikke at blive hørt og forstået.

Borgerne oplever, at medarbejderne er venlige og imødekommende i deres kommunikation og adfærd over for borgerne, og de respekterer borgernes privatliv og personlige grænser.

Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning og organisering i faste teams. På det daglige koordinerende morgenmøde fordeles opgaverne med afsæt i borgernes aktuelle triagering, kompleksitet og kompetencer. Medarbejderne mødes igen midt på formiddagen, hvor der på tværs af afdelinger gøres status, og følges op på dagens opgaver og observationer. Opfølgning på observerede ændringer i borgernes tilstande samt opfølgning på iværksatte faglige indsatser sker på det ugentlige triagemøde, hvor alle faggrupper er deltagende, og hvor sygeplejersken er tovholder. Derudover beskriver medarbejderne anvendelse af faglige metoder, herunder neuropædagogiske tilgange, ligesom de beskriver, at helhedsorienterede drøftelser sker på regelmæssige borgerkonferencer med tværfaglig deltagelse og repræsentanter fra alle vagtlag, og hvor sygeplejersken er mødeleder.

Medarbejderne beskriver, hvordan de medinddrager borgerne i plejen, og at ønsker og vaner imødekommes via dialog og inddragelse af livshistorie og evt. viden fra pårørende.

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte i den daglige pleje i samarbejde med borgeren. Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. via tiltag til forebyggelse af UVI samt opmærksomhed på at inddrage en ergoterapeut ved mistanke om dysfagi. En helhedsorienteret indsats understøttes desuden via et velfungerende tværfagligt samarbejde med bl.a. huslægen, kommunens træningsenhed samt demenskonsulent.

Medarbejderne har opmærksomhed på at foregribe forråelse, og de har indbyrdes fokus på omgangstonen, ligesom de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen.

Tilsynet bemærker i forbindelse med observationsstudiet og rundgang på ældrecentret to borgere med snavset skjorte og benklæder. Observationer er drøftet med en medarbejder, der sammen med kollega vil hjælpe borgerne med tøjskift.

I vurderingen af temaet indgår tilsynets observationer fra observationsstudiet, samt manglende opfølgning på en borgers beskrevne dårlige tandstatus. Derudover tillægges

det betydning, at der anvendes bevægelsessensor hos en borger, som ikke har en demenslidelse, og hvor borgeren ikke erindrer at have givet samtykke.

### 2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

**Vurdering:**

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

Borgerne oplever at have mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og de udtrykker enslydende tilfredshed med udbuddet af aktiviteter, som borgerne deltager i efter interesse og dagsform. En borger værdsætter arrangementer med sang og musik, og borgeren tilkendegiver at deltage i stort set alle aktiviteter af den type. En anden borger fremhæver busture rundt i Vendsyssel som gode oplevelser, ligesom borgeren ser frem til den ugentlige kortspilseftermiddag med gode venner.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de har fokus på at tilbyde borgerne et alsidigt hverdagsliv og selvbestemmelse i forhold til deltagelse i aktiviteter, hvor medarbejderne inviterer med afsæt i borgernes ønsker og interesser. Ældrecentrets aktivitetsmedarbejder er tovholder på et alsidigt aktivitetsprogram, som tilrettelægges i samarbejde med ældrecentrets ergoterapeuter og en stor gruppe af frivillige. Borgerne informeres om de daglige planlagte aktiviteter, bl.a. herre- og dameklub, gudstjenester og besøg af vuggestuebørn. Derudover tilbyder frivillige cykelpiloter cykelture i lokalområdet. Medarbejderne i demensafsnittet redegør for, hvordan de tilrettelægger hverdagen med meningsfulde aktiviteter, fx små praktiske gøremål, en-til-en tid eller pandekagebaking med afsæt i borgernes ønsker, vaner og dagsform. Aktivitetsmedarbejderen har desuden fremstillet "aktivitetskasser" til alle afdelinger med materialer til aktiviteter, der indbyder til fællesskab og bevægelse.

Borgerne udtrykker tilfredshed med maden og måltiderne. Måltiderne omtales enslydende som hyggelige med samvær og gode samtaler med bofæller, hvor en borger oplever at have genopfrisket bekendtskabet med andre borgere fra sin hjemegn. Medarbejderne redegør for deres faglige overvejelser i forbindelse med de fælles måltider, hvor de sidder med ved bordet, og har opmærksomhed på at understøtte borgernes sociale samspil samt observerer ændringer hos borgerne, herunder nedsat appetit eller øget behov for støtte. Tværfaglige samarbejdspartnere inddrages for sparring i relevante tilfælde.

Tilsynet bemærker under rundgang samt i forbindelse med observationer af middagsmåltidet i flere afdelinger en god og rolig stemning i samspillet borgere og medarbejdere imellem.

### 2.3.4 Fysiske rammer

Score: 4

**Vurdering:**

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

Borgerne udtrykker tilfredshed med deres boliger, og en borger tilkendegiver at nyde at opholde sig på sin terrasse, når vejret tillader det. Borgerne oplever at være velinformerede om den kommende flytning, som de imødeser med glæde, og samtidig et vist forbehold, da det opleves som en stor forandring.

Leder og medarbejdere redegør for deres faglige overvejelser i forhold til, hvordan rammerne imødekommer målgruppens sundhedsmæssige behov og udfordringer, herunder egnethed i forhold til demens. Ældrecentret er en ældre bygning, opdelt i to somatiske afdelinger og et demensafsnit, og de fysiske rammer tilgodeser i et stort omfang



borgernes behov. Medarbejderne oplever dog plads- og arbejdsmiljømæssige udfordringer, særligt på borgernes badeværelser, hvor pladsen udfordrer ved behov for at anvende hjælpemidler. Medarbejderne ser frem til nye og forbedrede rammer i det nye ældrecenter.

Tilsynet observerer en god atmosfære på fællesarealer, hvor bordene er pyntede med duge i forårsfarver og grene. Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

### 2.3.5 Medarbejderkompetencer

Score: 3

#### Vurdering:

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

Ledelsen vurderer, at medarbejderne samlet set har relevante faglige kompetencer ift. målgruppernes varierede behov. Medarbejdergruppen består af social- og sundhedshjælpere og -assistenter, pædagoger, ergoterapeuter og sygeplejersker. Der er tilstedeværelse af sygeplejersker i dagtimerne og assistentdækning døgnet rundt. Leder redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring, bl.a. via de faglige mødefora, herunder assistent- og hjælpermøder, som afvikles i henhold til kommunens håndbog. Derudover oplyser ledelsen, at en gruppe medarbejdere aktuelt deltager i et fælles undervisningsforløb for kommunens ældrecentre vedrørende voldssom adfærd, hvilket lægger sig i forlængelse af neuropædagogiske metoder, som medarbejderne alle tidligere er blevet undervist i. Leder oplyser om planlagt undervisning vedrørende hygiejne ved kommunens hygiejnekontaktperson, ligesom medarbejderne tilbydes deltagelse i kursus vedrørende dysfagi.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og at de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling i dagligdagen, grundet medarbejdergruppens tværfaglige sammensætning. Medarbejderne oplever desuden de faglige drøftelser på bl.a. triagemøder og borgerkonferencer, hvor alle faggrupper er deltagende, som fagligt udviklende.

Medarbejderne beskriver deltagelse i kurser og temadage, bl.a. gennemgår hele medarbejdergruppen pt. forflytningsundervisning ved forflytningsvejleder. Derudover bidrager ældrecentrets sygeplejersker og ergoterapeuter løbende med undervisning i aktuelle praksisnære emner, fx diabetes, forebyggelse af UVI samt observationer vedrørende dysfagi.

Medarbejderne beskriver, at de alle er kompetenceafklarede ved sygeplejerskerne, som ligeledes oplærer medarbejderne i sundhedsfaglige opgaver ved behov herfor. Medarbejderne kender og anvender VAR-portalen, og de tilkendegiver, at den let tilgås via links i alle handlingsanvisninger for uddelegerede sundhedsfaglige ydelser.

Medarbejderne beskriver anvendelse af faglige metoder hos borgere med demenslidelser, som understøtter borgernes selvbestemmelse, herunder sekvenspleje. Medarbejderne kan delvist redegøre for reglerne for magtanvendelse, hvor de altid vil inddrage en sygeplejerske eller leder ved overvejelser i gråzonetilfælde og forud for anvendelse af magt. Medarbejderne erkender dog en vis usikkerhed om retningslinjer, fx for anvendelse af tryghedsskabende velfærdsteknologi, herunder bevægelsessensorer. Medarbejderne bemærker i den forbindelse, at flere medarbejdere aktuelt er på kursus vedrørende reglerne for magtanvendelse, og de vil formidle deres tilegnede viden herom på kommende assistent- og hjælpermøder.

Medarbejderne oplyser, at flere medarbejdere i en afdeling for nylig er gået på pension, hvorfor der i afdelingen aktuelt er flere relativt nyansatte medarbejdere, hvilket, sammen med brug af vikarer, stiller øgede krav til de erfarne faste medarbejdere ift. overblik og øget arbejdsmængde. Medarbejderne tilkendegiver dog et velfungerende ind-

byrdes samarbejde, og de anerkender, at de fast tilknyttede afløsere har et godt kendskab til borgerne og opgaverne, ligesom det ofte er de samme eksterne vikarer, der kommer i huset, og som derfor opnår kendskab til opgaverne.

Det midlertidige kompetencetab i form af mange nyansatte, og vakancer samt mangler ved observationsstudiet, tillægges desuden betydning i den samlede vurdering af temaet.

### 2.3.6 Samarbejde med pårørende

Score: 5

**Vurdering:**

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

Borgerne tilkendegiver, at de oplever et velfungerende samarbejde mellem deres pårørende og ældrecentrets ledelse og medarbejdere.

Ledelse og medarbejdere redegør for et velfungerende pårørendesamarbejde, samt et aktivt bruger-pårørenderåd, som drøfter emner, relaterede til hverdagslivet på ældrecentret, og de afholder møder med fast kadence.

Ledelse og medarbejderne redegør for, at borgerne ved indflytning tildeles en kontaktperson, som deltager i indflytningssamtalen sammen med en sygeplejerske, borgeren og pårørende efter borgerens ønske. Ledelsen oplyser i den forbindelse om en særlig opmærksomhed på at fastsætte samtalen hurtigt efter borgerens indflytning, så der ikke går for lang tid, før samarbejdet indledes med gensidige aftaler mellem ældrecentret, borgeren og pårørende.

Medarbejderne redegør for, at de i pårørendesamarbejdet lægger vægt på relationen mellem kontaktperson og pårørende, så de pårørende oplever tryk i, hvem de kan henvende sig til, bl.a. oprettes opgaver i Cura til kontaktpersoner om at kontakte pårørende, hvis behovet ikke er akut, men kan vente til kontaktpersonen er til stede.

### 2.3.7 Årets tema: Understøttelse af borgernes egen mestring

Ingen score

Medarbejderne redegør for, at de i samarbejde med ergoterapeuten drøfter, hvordan borgerne bedst muligt støttes i den daglige ADL, så borgerne udfører mest muligt selv, samtidig med, at borgernes behov, fx vedrørende hygiejne, tilgodeses. Medarbejderne redegør for, at de på borgerkonferencer har fokus på borgernes mestring fysisk, psykisk og socialt, og i samarbejde med borgerne iværksættes der indsatser, der understøtter borgernes egen mestring, herunder valg af hjælpemidler. Medarbejderne oplyser desuden, at ergoterapeuten mindst hver tredje måned gennemgår borgernes generelle funktionsniveau, og opdaterer funktionsevnetilstande, og noterer derefter det aktuelle fokus for medarbejdernes rehabiliterende indsats i besøgsplanen.

Medarbejderne redegør desuden med eksempler for, hvordan de i et tværfagligt samarbejde drøfter de rehabiliterende indsatser i takt med, at en borgers egne ressourcer gradvist aftager, hvor medarbejderne i samarbejde med ergoterapeut og sygeplejerske ændrer i de rehabiliterende indsatser.

## 2.4 Observationsstudie

**Data:****Vurdering:****OBSERVATION AF PLEJE- OG FORFLYTNINGSSITUATION**

En medarbejder forflytter en borger fra kørestol til toiletstol, og derefter i seng til et middagshvil. Borgeren er kognitivt velfungerende, men har ikke stå- og gangfunktion.

**KOMMUNIKATION**

Medarbejderen anvender gennem hele forløbet et venligt tonefald, men signalerer via sit nonverbale sprog at have travlt. Medarbejderen orienterer konsekvent borgeren forud for sine handlinger, fx da løftesejlet placeres. I forløbet spørger borgeren flere gange, om medarbejderen vil sikre, at borgeren kan blive hjulpet op fra middagshvilet i god tid, så borgeren kan deltage i eftermiddagens aktivitet, hvilket medarbejderen ikke svarer på. Medarbejderen tilkendegiver efterfølgende over for tilsynsførende, at medarbejderen hørte, men ikke forstod, hvad borgeren sagde.

Efter endt oprydning på badeværelset forlader medarbejderen borgerens bolig uden at informere borgeren om det.

**SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE**

Medarbejderen inddrager borgerens selvbestemmelse og medindflydelse ved at spørge borgeren, om borgeren har behov for toiletbesøg forud for middagshvilet, og medarbejderen efterlever borgerens ønske hertil. Borgeren inddrages atter, da medarbejderen spørger, om borgeren ønsker at ligge på siden, hvilket borger siger ja til, ligesom medarbejderen, efter borgerens lejring i sengen, hører, om borgeren ligger godt, hvilket borgeren svarer bekræftende til.

**REHABILITERING**

Borgeren anvender egne ressourcer i forbindelse med forflytning, hvor borgeren hjælper medarbejderen med at sætte løftesejlets stropper på liften. Ved stillingsændringer i sengen tager borgeren på eget initiativ fat i sengehesten, og medvirker med hjælp af vendelagen til vendinger. Derudover bruger borgeren armlæn på bækkenstolen som støtte til at finde en god position i stolen.

Medarbejderen guider under hele forløbet borgeren til at medvirke ved forflytninger.

**ORGANISERING AF ARBEJDET**

Medarbejderen virker via sit kropssprog fortravlet, og påbegynder opgaven uden forud at have fundet de nødvendige remedier frem. Medarbejderen må desuden gå flere gange ud af boligen for at hente remedier, som ikke er fundet frem på forhånd.

Efter proceduren rydder medarbejderen op, rengør bækkenstol, og tager affaldet med ud, hvorefter medarbejderen udfører håndhygiejne.

**FAGLIG UDFØRELSE**

Medarbejderen viser opmærksomhed på etik, og hjælper borger ud på badeværelset, og forlader badeværelset, mens borgeren sidder på bækkenstolen, og medarbejderen lader borgeren få tid og ro til toiletbesøget. Medarbejderen trækker dog ikke gardinet for, forud for opgaven, med risiko for at udstille borgeren i en sårbar situation. Gardinet bliver trukket for, da borgeren er lejret i sengen. Borgerens skjorte og benklæder er plettede, men medarbejderen skifter ikke tøjet, eller går i dialog med borgeren herom. Medarbejderen anvender handsker, og skifter til rene handsker efter urene procedurer. Medarbejderen forlader dog boligen en gang med urene handsker. Medarbejderen efterlever ikke de hygiejniske retningslinjer, idet der ikke anvendes plastforklæde i forbindelse med udførelse af nedre toilette samt ved rengøring af bækken og bækkenstol efterfølgende.

Forflytninger sker i henhold til beskrivelsen i borgerens besøgsplan.  
Tilsynsførendes observationer er efterfølgende drøftet med medarbejderen og med ledelsen ved afrunding af tilsynet.

## 2.5 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### 2.5.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 2.5.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer besøgsplaner med beskrivelser af borgernes aktuelle behov for pleje og støtte.
2. Tilsynet anbefaler, at sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter sikrer fyldestgørende handlingsanvisninger for uddelegerede sundhedsfaglige ydelser.
3. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere en øget opmærksomhed på, at personhenførbare oplysninger skærmes for uvedkommende.
4. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere en øget opmærksomhed på, at kommunikationen til borgerne er professionel og anerkendende, også på travle dage.
5. Tilsynet anbefaler sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter at følge op på den konstaterede tandproblematik hos en konkret borger, herunder afdække behovet for en faglig indsats.
6. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at anvendelse af tryghedsskabende velfærdsteknologi, herunder bevægelsessensor, sker i henhold til gældende regler for magtanvendelse.
7. Tilsynet anbefaler ledelsen at afdække medarbejdernes behov for kompetenceudvikling vedrørende regler for magtanvendelse.
8. Tilsynet anbefaler ledelsen en øget opmærksomhed på at understøtte koordinering og planlægning i den aktuelle pressede periode med mindre tilstedeværelse af sygeplejersker, sygefravær og anvendelse af afløsere og vikarer.

## 3. Vurderingsskema

I tilsynene i Hjørring Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.</li> </ul>
Score: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at 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 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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.