



# Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen  
Ældrecenter Vesterlund

Uanmeldt tilsyn ældrecentre  
Juli 2021

## Forord

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

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

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

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

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen

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 ældrecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Ældrecenter Vesterlund, Nordens Alle 21-25, 9800 Hjørring
Leder: Maria Larsen
Antal boliger: 56
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 8. juli 2021, kl. 08.30 - 12.00
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med ældrecentrets leder</li><li>• Rundgang på ældrecentret, herunder dialog med medarbejdere og borgere</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Gennemgang af dokumentation</li><li>• Tilsynsbesøg hos tre borgere</li><li>• Fokusgruppeinterview med tre medarbejdere</li></ul>
Tilsynet blev afrundet sammen med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske Manager Gitte Stentoft, Pædagog, PD. i specialpædagogik

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder er tiltrådt 1. marts 2021, og hun har erfaring fra en lignende stilling i kommunen. Leder har brugt meget af sin første tid med at rekruttere faglærte medarbejdere. Hovedparten af medarbejderne er social- og sundhedsassistenter, og leder oplever efter ansættelse af flere faste medarbejdere et fagligt løft på ældrecentret. Aktuelt er leder optaget af at få planlægningen til at fungere hensigtsmæssigt, og ældrecentret har netop ansat en ny planlægger, som sammen med Triade og TR skal i dialog om ressource- og timefordeling på afdelingerne. En afdeling er ændret fra somatiske borgere til borgere med demens, så tre ud af fem afdelinger nu er for borgere med svære demenslidelser. Leder oplyser, at korttidssygefraværet aktuelt er lavt, og en medarbejder er langtidssygemeldt.

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Anbefalinger fra sidste års tilsyn i forhold til dokumentationen gør sig fortsat gældende.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ældrecenter Vesterlund. 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 overordnede vurdering, at Ældrecenter Vesterlund er et velfungerende ældrecenter med engagerede medarbejdere og en leder, som medvirker til borgernes trivsel.

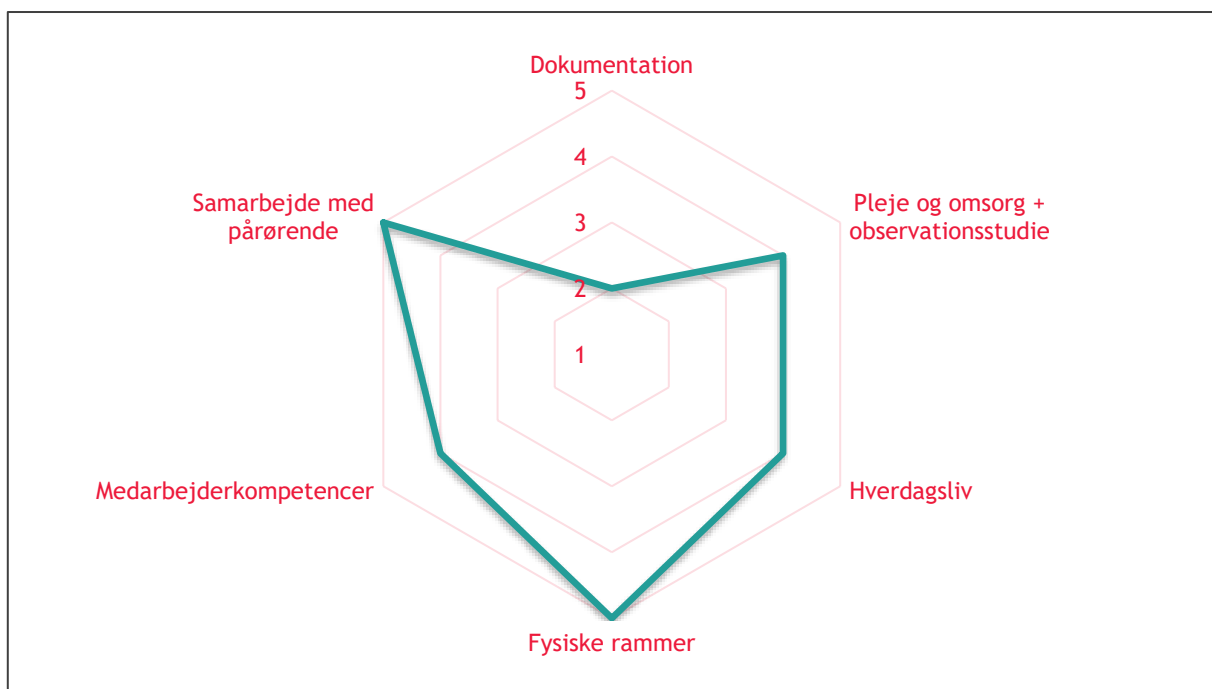
Kerneydelsen til borgerne leveres overvejende med en god faglig kvalitet, og den rehabiliterende tilgang er integreret i daglig praksis. Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at der bør være et skærpet og målrettet ledelsesmæssigt fokus på at opkvalificere medarbejdernes dokumentationspraksis, så den understøtter de faglige indsatser i en tid med mange afløsere.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med livshistoriens betydning for tilgangen til borgerne.

### 2.2 SCORE

For hvert overordnede 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

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 2</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at dokumentationen anvendes som et aktivt redskab i daglig praksis. Samtidig beskriver medarbejderne et kontinuerligt fokus på at opdatere og ajourføre borgernes samlede dokumentation ud fra en klar ansvarsfordeling. En medarbejder oplever det problematisk, at en del afløsere har vanskeligt med at læse dansk og dermed svært ved at læse en besøgsplan.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med to centersygeplejersker.</p> <p>Dokumentationen fremstår på flere områder mangelfuld. Beskrivelser af borgernes ressourcer og plejebehov er mangelfuldt udfyldt, der savnes handlevejledende beskrivelser, og disse er i varierende grad ajourført. Samtidig er borgernes motivation, mestringsvane og vaner ikke konsekvent opdateret eller fyldestgørende beskrevet.</p> <p>Tilstande ses i to tilfælde generelt retvisende i forhold til borgernes helhedssituation. I et tilfælde er dokumentation af hjælpen til en meget plejekrævende borger ikke opdateret, svarende til dennes sygdomsskred. Hos samme borger ses manglende beskrivelse og opfølgning på flere sundhedsfaglige indsatser.</p>
<p>Tema 2: Pleje og omsorg</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at de modtager den pleje og omsorg, som de har behov for, og at medarbejderne er flinke, humoristiske og respektfulde i deres adfærd og kommunikation. En borger udtrykker dog, at medarbejderne har travlt, og borger beskriver, at "al gang foregår i løb".</p> <p>Kontinuitet og planlægning af plejen sikres gennem samarbejde med centersygeplejersker, planlægger og ved triagering, og medarbejderne fordeles på afdelingerne med blik for kompetencer og kompleksitet i opgaverne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne medinddrages i plejen, bl.a. ved at understøtte deres individuelle ressourcer, fx ved at motivere borgerne til aktivt at deltage ved pleje i sengen, så kroppen aktiveres. Ligeledes redegør medarbejderne for, at afløsere sidemandsoplæres og informeres om, hvordan den rehabiliterende tilgang praktiseres. Medarbejderne giver desuden eksempler på, hvordan de samarbejder med fysioterapeuter om genoptræning, fx efter hofteoperation.</p> <p>Vedrørende sundhedsfremme og forebyggelse kan medarbejderne relevant redegøre for et dagligt fokus herpå, fx tilbydes hyppigere væske til borgerne i sommervarmen.</p> <p>Medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstone og adfærd, og de har tillid til at drøfte brud på omgangstone med hinanden og med leder. Leder supplerer med, at grundig oplæring af medarbejdere og afløsere prioriteres højt for at forebygge forrælse.</p> <p>Det lægges til grund for vurderingen, at mangler i dokumentationen kan påvirke kvalitet og faglighed i indsatser.</p>

<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever at have mulighed for et individuelt tilrettelagt hverdagsliv. En borger oplever fx, at der tages hensyn til, om borger skal have gæster, og en anden borger har med stor fornøjelse deltaget i koncert med harmonika. En borger nyder at dyrke bær og blomster i de udendørs højbede.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der har været meget stille under COVID-19, hvor nogle borgere har været frustrerede over manglende indhold i hverdagen. Leder og medarbejdere oplyser, at de aktuelt er ved at finde en balance for udbud af fælles og afdelingsvise aktiviteter efter nedlukningen, og at det vante hverdagsliv endnu ikke er til stede som før pandemien. Der søges ligeledes efter flere frivillige. En hussassistent koordinerer aktiviteterne ud fra ønsker fra afdelingerne. I nærmeste fremtid er der bl.a. arrangeret sommerfest med pølsevogn og besøg af veteranbiler. Medarbejderne redegør for, at der særligt i demensafdelingerne er fokus på mindre dagligdags aktiviteter, fx plukke blomster, puslespil og under tilsynet laver en borger hjemmelavet rasp til kage.</p> <p>Borgerne giver udtryk for tilfredshed med måltiderne. En borger værdsætter at have indflydelse på sin morgenmad, og en anden borger ser frem til at få dessertønske opfyldt på sin fødselsdag.</p> <p>Medarbejderne har relevante overvejelser omkring det gode måltid, fx vægtes det i en demensafdeling, at flere medarbejdere er deltagende ved bordet for at skabe ro, mens en medarbejder serverer maden. Et tiltag som medarbejderne fra de somatiske afdelinger under interviewet bliver inspireret af. Medarbejderne er aktuelt uklare på, om borgerne igen selv må sende fade rundt, jf. COVID-19 restriktioner, hvilket leder efterfølgende oplyser atter er muligt.</p>
<p>Tema 4: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ældrecentret er indrettet med fem afdelinger, som er forbundet via gangarealer, og heromkring er en velanlagt have. Rundt på ældrecentret ses informationstavler med relevante og aktuelle opslag og billeder fra landskaber i Nordjylland. De fysiske rammer fremstår indbydende, lyse og anvendelige.</p> <p>Leder oplyser, at de er i kontakt med et arkitektfirma i forhold til ændringer - særligt i den nye demensenhed - hvor der er behov for mere skærmede forhold frem for et stort fællesrum. Herudover har medarbejderne ønsker om et rum til wellness, og de reflekterer over at etablere en mindre dagligstue i en af de somatiske afdelinger.</p> <p>Medarbejderne redegør for, 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.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er en god stemning og atmosfære samt et aktivt miljø på fællesarealerne.</p>
<p>Tema 5: Medarbejderkompetencer</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer. Leder tillægger det stor værdi, at det aktuelt har været muligt at rekruttere nye medarbejdere med de ønskede kompetencer. Endvidere oplyser hun, at teammøder netop er genoptaget, og at sparringsmuligheder med fx demenskonsulenten er velfungerende. Triagemøder afholdes desuden med deltagelse af en aftenvagter for at sikre kontinuitet samt fælles faglige indsatser.</p>

	<p>Medarbejderne redegør for et godt internt samarbejde, herunder med centersygeplejerskerne, som bl.a. delegerer sundhedsfaglige opgaver, og fx er de behjælpelige ved borgere med urolig adfærd. Medarbejderne anvender ligeledes instrukser på CURA-hjælp ved behov, og de har den fornødne viden om forebyggelse af magtanvendelse og de dertil knyttede regler. Leder oplyser, at der afholdes sparingsmøder med konsulent fra kommunen, hvis der opstår dilemmaer og spørgsmål til fx registrering af magtanvendelse. En del medarbejdere har været på kursus i neuropædagogik, som alle medarbejdere er tilmeldt.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de kan henvende sig til leder vedrørende ønsker om kompetenceudvikling.</p> <p>Social- og sundhedsassistenterne beskriver en oplevelse af, at de som en konsekvens af de mange afløsere må påtage sig et stigende ansvar. Ligeledes beskriver en medarbejder en særdeles udfordrende tid i særligt én afdeling med daglige sygemeldinger og stor travlhed, hvor basale plejeopgaver som fx bad og rengøring udsættes. Medarbejderne oplever, at det er blevet bedre efter ansættelse af faste, faglærte kollegaer, men at der i sommerperioden stadig er et højt antal af afløsere og vikarer, som tærer på de faste medarbejders ressourcer.</p>
<p>Tema 6: Samarbejde med pårørende</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder oplever, at der er et velorganiseret samarbejde med de pårørende, som primært varetages af sygeplejersker og medarbejdere. Særligt i forhold til borgere med demens opleves de pårørende som en ressource for borgere og medarbejdere i forhold til at lære borgers vaner og ønsker at kende ved indflytning. I dialogen med de pårørende vægter medarbejderne at tydeliggøre borgernes behov og perspektiv ud fra faglige begrundelser.</p> <p>Fremadrettet vil en medarbejder tilbyde undervisning for pårørende om demens. Leder oplyser, at det grundet COVID-19 er længe siden, at der har været møde i bruger-pårørenderådet, og der skal udskrives valg til efteråret.</p>
<p>Årets tema 7: Livshistorien</p> <p>Ingen score</p>	<p>Borgernes livshistorie er kort beskrevet i Cura.</p> <p>Det er borgernes kontaktperson, der er ansvarlig for at indhente livshistorien fra borgere/pårørende, og indimellem oplever medarbejderne, at livshistorien kan være længe undervejs.</p> <p>Medarbejderne er bevidste om at indtænke borgernes livshistorie i borgernes dagligdag, fx vedrørende interesser og musikmag. Konkret anvendes fx sang under plejen til afledning. Endvidere reflekterer medarbejderne over, at forskellige udfordringer kan have afsæt i livshistorien, fx hvilken rolle borger er vant til at indtage i samspillet med andre.</p>

## 2.4 OBSERVATIONSSTUDIE

Data	<p>OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION</p> <p>Borger, som er sengeliggende og afkræftet, sengebades af en medarbejder først på formiddagen. Borger ligger på en trykaflastende madras i sit nattøj. Medarbejder fortæller, at borger tidligere på morgenen har fået morgenmad ved hjælp af personalet.</p>
------	---

**KOMMUNIKATION**

Medarbejder udviser under hele plejeforløbet en professionel og anerkendende tilgang over for borger. Relationen mellem borger og medarbejder er på forhånd opbygget, idet borger virker tryk og glad ved medarbejders tilstedeværelse. Borger har et meget begrænset sprog. Medarbejder guider kærligt borger igennem morgenplejen, medarbejder har øjenkontakt med borger samt en rolig og smilende adfærd undervejs. Medarbejder virker tydeligt bevidst om sin væremåde, bl.a. at tale langsomt, bruge korte sætninger og ved kendskab til borgers ressourcer og plejebestemmelser.

**SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE**

Borger medinddrages under hele plejeforløbet ved hjælp af medarbejders guidning og fortælling om medarbejders handling, fx "nu vasker jeg dine fingre". Borger fik i starten af seancen nænsomt en strikket genstand i den ene hånd, som medarbejder redegør for, at borger finder ro ved, og som ligeledes er tydeliggjort i besøgsplan.

**REHABILITERING**

Det er tydeligt, at borger er afkræftet, og de sparsomme ressourcer, borger har, er kendt af medarbejder. Borger løfter i muligt omfang arm og ben og hjælper til i det omfang, borger magter. Medarbejder spørger desuden, om borger kan holde den varme klud, hvilket borger gør, mens medarbejder blidt vasker andet steds på kroppen.

**ORGANISERING AF ARBEJDET**

Medarbejder har forinden morgenplejen klargjort et bord ved sengen med et fad med vand, klude, creme og handsker samt borgers tøj inden for rækkevidde. Én gang må medarbejder gå på badeværelset et kort øjeblik for at hente et remedie til kateterpleje. Desuden afbrydes den tætte relation mellem borger og medarbejder på et tidspunkt, da medarbejders telefon ringer. Dette virker utrolig støjende i den stilfærdige plejesituation. Medarbejder får hurtig afvist kaldet med besked om, at vedkommende kontaktes senere.

**FAGLIG UDFØRELSE**

Morgenplejen starter med øvre toilette, hvor remedier er inden for rækkevidde. Sengen er kørt op i medarbejders højde, og medarbejder bærer ikke her værnemidler. Borger hjælpes i tøjet. Medarbejder er under hele situationen opmærksom på, at borger ikke bliver kold, og medarbejder tager hensyn til borgers blufærdighed. Medarbejder smører ligeledes borgers ben ind i lotion.

Derefter udføres nedre hygiejne, hvor medarbejder skifter til handsker. Tilsynet afslutter hermed sine observationer.

Plejeindsatsen svarer til beskrivelse i borgers besøgsplan, som er udførligt beskrevet i forhold til borgers konkrete behov for pleje, omsorg og individuelle behov. Desuden ses tydelig beskrivelse af medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange til borger.



## 2.5 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent udfylder besøgsplaner med individuelle og fyldestgørende beskrivelser af indsatsen, så det tydeliggøres, hvordan medarbejderne understøtter borgernes ressourcer i praksis.
2. Tilsynet anbefaler, at centersygeplejersker og medarbejdere sikrer, at feltet "Generelle oplysninger" i Cura systematisk udfyldes og opdateres.
3. Tilsynet anbefaler, at centersygeplejersker og medarbejdere sikrer, at både funktionsevne- og helbredstilstande løbende opdateres, svarende til borgernes behov og helbredssituation.
4. Tilsynet anbefaler et skærpet fokus på, at aktuelle sundhedsfaglige indsatser dokumenteres og følges op.
5. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere en fælles drøftelse af et borgerudsagn om fortravlede medarbejdere, og hvordan dette fremadrettet kan imødegås.
6. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at drøfte, hvordan medarbejderne i højere grad kan understøtte et meningsfuldt hverdagsliv efter en tid med restriktioner.
7. Tilsynet anbefaler, at leder har en øget opmærksomhed på at sikre opgaveløsningen hos borgerne i en periode med mange afløsere.

### 3. VURDERINGSSKEMA

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

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 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.