



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre- og Handicapforvaltningen
Vesterlund Ældrecenter

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

Partneransvarlig



Helle Charlotte Nielsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 00 92

Mail: 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: Vesterlund Ældrecenter, Nordens Alle 21-25, 9800 Hjørring

Leder: Maria Larsen

Antal boliger: 56 boliger, heraf 30 boliger i skærmede enheder

Dato for tilsynsbesøg: Den 17. april 2024, kl. 08.40 - 15.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

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

Tilsynet blev afrundet sammen med leder, der fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med leder, der oplyser om et velfungerende ældrecenter med en varieret målgruppe med tre skærmede enheder og to somatiske afdelinger. Leder oplyser, at kompleksiteten i borgergruppens problemstillinger er øget, hvorfor medarbejdergruppen er blevet opnormeret med fire medarbejdere, da flere borgere har behov for en-til-en støtte i dele af eller hele døgnet. Leder oplyser endvidere, at ældrecentret frem over vil kunne modtage borgere med større kompleksitet, som har behov for skærmning i et større omfang, hvilket leder inddrager i tilrettelæggelsen af kompetenceudvikling for medarbejderne, herunder et aktuelt undervisningsforløb for samtlige medarbejdere vedrørende "Nænsom nødværge".

Leder oplyser desuden, at flere pædagoger er blevet ansat i de skærmede enheder, hvilket har styrket den fælles opmærksomhed på de faglige tilgange til borgere med kognitive svækkelser. Selv om pædagogerne som udgangspunkt er tilknyttede de skærmede enheder kan deres kompetencer inddrages på de somatiske afdelinger, hvis der er behov for en pædagogisk indsats eller sparring i konkrete borgerforløb.

Medarbejdergruppen betegnes af leder som meget stabil. Korttidssygefraværet er lavt, og aktuelt er to medarbejdere langtidssygemeldte, heraf er en på vej tilbage i job. Leder nævner i den forbindelse, at en øget ledelsesmæssig opmærksomhed på nyansatte medarbejders trivsel, hvor leder følger op med samtaler, har haft positiv betydning for fastholdelse af medarbejdere. Leder oplever ikke rekrutteringsudfordringer, og modtager uopfordrede ansøgninger fra kvalificerede faglærte medarbejdere, ligesom flere af husets elever har ønsket ansættelse på ældrecentret efter endt uddannelse, hvilket leder også yder en opsøgende indsats for.

Ved de faste medarbejders ferie og fravær anvender ældrecentret eget tilknyttet korps af fag- og ufaglærte afløsere, ligesom leder anerkender de faste medarbejders velvilje til at hjælpe med ekstraarbejde. Eksterne vikarer anvendes i et meget begrænset omfang.

Leder oplyser, at ældrecentret ikke har modtaget klager i det forløbne år.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen, Derudover har ældrecentret arbejdet med øget borgerinddragelse ift. måltider og menuvalg.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Vesterlund Ældrecenter. 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 Vesterlund Ældrecenter er et velfungerende ældrecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer samtidigt, at medarbejderne har stort fokus på at sikre borgerne et meningsfuldt hverdagsliv, som tilrettelægges på borgernes præmisser.

Kerneydelsen leveres med en god faglig og borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis. Tilsynet har dog afdækket mangler i dokumentationen, som vurderes af influere på udførelsen af kerneydelsen. Derudover vurderer tilsynet et behov for, at ledelse og medarbejdere drøfter ældrecentrets praksis i relation til måltider.

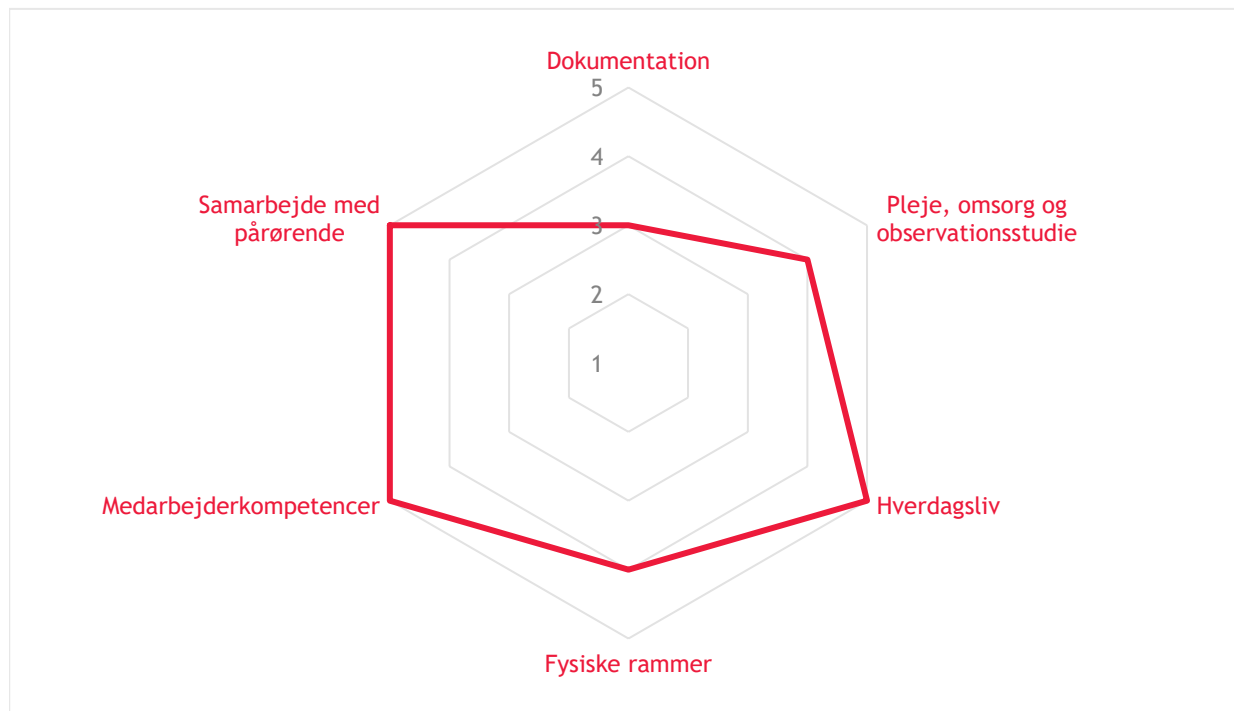
I relation til årets tema *Understøttelse af borgernes mestring* har leder og medarbejdere stor opmærksomhed på at understøtte borgernes mestring og ressourcer i dialog og samarbejde med borgerne og evt. pårørende, ligesom de er opmærksomme på vidensdeling og sparring med henblik på at imødekomme og understøtte et forbedringspotentiale i relation til borgernes funktionsniveau samt iværksætte den fornødne pleje og støtte, når borgernes ressourcer aftager.

Årets tilsyn har givet anledning til i alt fem anbefalinger, hvor tre anbefalinger er relaterede til Dokumentation, en anbefaling vedrører Pleje, omsorg og observationsstudie, og en anbefaling omhandler temaet Fysiske rammer. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne udbedres ved en målrettet indsats fra leder og medarbejdere.

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 middel grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og de redegør for en klar rolle- og ansvarsfordeling ift. oprettelse og løbende opdatering af borgerjournaler. Medarbejderne beskriver desuden, at ældrecentrets sygeplejersker inddrages ved behov for sparring og sidemandsoplæring, bl.a. ved de regelmæssige Cura/VAR-caféer. Medarbejderne oplyser desuden, at en ny skabelon for udarbejdelse af besøgsplaner er implementeret for at forbedre overblikket over opgaverne.

Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med to centersygeplejersker. Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og omsorg er i besøgsplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer, ligesom medarbejdernes faglige tilgange er velbeskrevne. Generelle oplysninger er udarbejdede og ajourførte efter kommunens retningslinjer, herunder er livshistorie samt borgerens ønsker til den sidste tid dokumenteret. Funktionsevnetilstande er vurderede og opdaterede hos to borgere, mens enkelte tilstande hos den tredje borger savner opdatering efter ændringer i borgerens kognitive funktionsniveau. Hos to borgere ses helbredstilstande opdaterede, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation, mens der hos den tredje borger bemærkes et vægttab, hvor en ernæringsindsats savnes. Det bemærkes i den forbindelse, at handlingsanvisning på vægtmåling hos borgeren samt en anden borger ikke er fyldestgørende beskrevet ift. udsving i målingen. Øvrige handlingsanvisninger for sundhedsfaglige ydelser foreligger fyldestgørende beskrevet. Afvigelser og ændringer i borgernes tilstand er i observationsnotater retvisende og tidstro dokumenteret.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.3.2 Pleje og omsorg og observationsstudie

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager, som svarer til deres behov. En borger oplever god støtte fra medarbejderne ift. daglig træning og bevægelse, hvilket har en positiv virkning på borgerens smerter i kroppen. En anden borger beskriver den daglige hjælp som et samarbejde, hvor medarbejderne yder hjælpen med afsæt i borgerens dagsform. Borgerne oplever, at medarbejderne er respektfulde og anerkendende i deres kommunikation og adfærd.

Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning samt koordinerende morgenmøder, hvor fordeling af opgaver sker ud fra relation og kompleksitet. Medarbejderne redegør i den forbindelse for, at opgavefordelingen i de skærmede afsnit er meget fleksibel, og at den løbende justeres ift. borgernes svingende dagsform og døgnrytme, hvor fx et bad kan tilbydes om aftenen, hvis det er borgerens behov. Medarbejderne, oplyser, at de arbejder med neuropædagogiske tilgange, herunder at skabe tryghed for borgerne, ligesom medarbejderne anvender faglige metoder, såsom sekvenspleje, og ligeledes inddrages redskaber fra Tom Kitwoods omsorgsteori, fx "Blomsten", for at imødekomme borgernes behov. Ændringer hos borgerne samt opfølgning på de iværksatte faglige indsatser sker på de ugentlige triagemøder, hvor en sygeplejerske er tovholder, og hvor alle faggrupper deltager. Derudover sker borgerrelaterede drøftelser på borgerkonferencer med deltagelse af sygeplejerske samt medarbejdere fra alle vagtlag.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan det via dialog, aflæsning af borgernes non-verbale udtryk og eget initiativ sikres, at borgerne medinddrages i plejen, ligesom inddragelse af livshistorie og viden fra pårørende bidrager til at imødekomme borgernes ønsker og vaner.

Medarbejderne arbejder ud fra et rehabiliterende og vedligeholdende sigte i dagligdagen, hvor borgerne fx motiveres til at vedligeholde eller øge deres gangdistance, ligesom medarbejderne understøtter genoptræningsplaner efter borgeres udskrivelse fra sygehus. Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i form af fokus på at sikre borgerne tilstrækkeligt ernæringsindtag samt en opmærksomhed på forebyggelse af infektioner via efterlevelse af hygiejniske principper.

Medarbejderne har opmærksomhed på at foregribe forråelse, og de har indbyrdes fokus på omgangstonen. En medarbejder oplyser om en tidligere oplevelse af u hensigtsmæssig adfærd, som blev ledelsesmæssigt håndteret, og medarbejderne udtrykker tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen.

I vurderingen af temaet er den manglende opfølgning på en borgers vægttab konstateret ved dokumentationsgennemgangen, og manglerne i observationsstudiet vedrørende afviklingen af måltidet er tillagt betydning.

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 både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter, døgnrytme og hverdagsliv. En borger udtrykker tilfredshed med udbuddet af aktiviteter, som opleves som passende og med god variation, og borgeren tilkendegiver, at sangarrangementer og busture er borgerens foretrukne aktiviteter. En anden borger anerkender medarbejderne for at invitere til deltagelse i fælles aktiviteter, som borgeren dog kun i meget

begrænset omfang deltager i, men i stedet nyder borgeren at opholde sig i egen bolig, gå egne gåture og at modtage besøg af familien.

Medarbejderne kan redegøre for deres fokus på at tilbyde borgerne et indholdsrigt hverdagsliv. Aktiviteterne tager afsæt i borgernes behov for stimuli eller skærmning, og de kan omhandle fx et spil ludo, deltagelse i hverdagens praktiske opgaver, en gåtur og nærvær i boligen.

Medarbejderne oplyser om et velfungerende samarbejde med en gruppe af frivillige, der fastlægger et halvårligt program for aktiviteter, som borgerne informeres om via informationstavler i alle afdelinger. De frivillige arrangerer bl.a. ugentlige busture, bankospil og hyggeklub, ligesom en frivillig passer ældrecentrets kiosk, som er åben to gange ugentligt. En gymnastikinstruktør udefra tilbyder to gange ugentligt gymnastik, hvor medarbejderne også hjælper til, og hvor den ene gang er målrettet borgere fra de skærmede afsnit.

Borgerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og måltiderne, som indtages fælles eller i egen bolig efter ønske og dagsform. Borgerne omtaler de fælles måltider som hyggelige med gode samtaler med andre borgere og medarbejdere.

Medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser, relaterede til principperne for det gode måltid. Medarbejderne oplyser, at de sidder sammen med borgerne, og at de har opmærksomhed på at understøtte borgernes sociale samspil og relationer, og er opmærksomme på borgernes selvbestemmelse via servering på fade. Medarbejderne redegør desuden for faglige observationer i relation til måltidet, herunder sufficient ernærings- og væskeindtag, ligesom de søger tværfaglig sparring ved ændringer i spise-mønster, fx dysfagi hos borgerne.

Tilsynet observerer under rundgang på ældrecentret et aktivt miljø på fællesarealer, hvor borgere og medarbejdere i løbet af dagen har samvær om forskellige aktiviteter, fx håndarbejde og puslespil, og hvor borgerne i de skærmede afsnit virker trygge og afslappede sammen med medarbejderne.

2.3.4 Fysiske rammer

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne er meget tilfredse med deres boliger, og en borger fremhæver positivt, at lejligheden har egen terrasse, som borgeren benytter, når vejret er til det.

Leder og medarbejdere redegør for deres faglige overvejelser i forhold til, hvordan de fysiske rammer imødekommer målgruppens behov og udfordringer, herunder egnethed i forhold til demens. Leder oplyser om en igangværende drøftelse med boligselskabet, som ejer bygningen, om forbedringstiltag i forhold til at skabe afskærmning på fællesarealer i de tre skærmede afsnit. Særligt i det ene afsnit er opholds- spise- og køkkenfaciliteter samlet i ét stort rum, hvilket for nogle borgere kan medføre for mange visuelle og lyd stimuli. I et andet skærmet afsnit ses anvendelse af flytbare vægge som afskærmning, og i de øvrige afdelinger ses hyggekrege og reminiscensindretning, tilpasset afdelingens målgruppe. Alle boliger har egen terrasse, og udendørsarealerne rummer fælles terrasser og højbede i en afskærmet have, som inviterer til ophold.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

Tilsynet observerer, at der overalt på ældrecentret er en rolig stemning og en tilpasset atmosfære i forhold til borgerne på fællesarealer.

2.3.5 Medarbejderkompetencer

Score: 5

Vurdering:

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

Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer på ældrecentret ift. den aktuelle borgergruppe. Medarbejdergruppen er sammensat af social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, med en overvægt af assistenter, samt tre sygeplejersker. Derudover er der ansat fire pædagoger og en fysioterapeut, der indgår i plejeopgaver, og som bidrager med faglig sparring, beskrivelser af faglige tilgange samt udarbejdelse af sanseprofiler.

Leder oplyser desuden, at hun sammen med tillids- og arbejdsmiljørepræsentanten deltager i et fælles undervisningsforløb for kommunens ældrecentre vedrørende voldsom adfærd hos borgere med demens, hvilket har øget leders fokus på, at voldsom adfærd også kan relatere sig til verbale ytringer. I den forbindelse redegør leder for en opmærksomhed på at indkalde medarbejderne til sparringsmøder i forbindelse med komplekse borgerforløb, hvor den nye viden inddrages i den faglige sparring og drøftelse. Leder redegør for, at afløsere oftest tilknyttes én afdeling, så de opnår et godt kendskab til borgerne og opgaverne. Leder supplerer, at i de skærmede afsnit, hvor kompleksiteten i plejeopgaverne er stor, udføres personlig pleje hos borgerne af faglærte medarbejdere, mens afløsere helt overvejende kun varetager praktiske opgaver.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og at de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling i dagligdagen i kraft af medarbejdergruppens tværfaglige sammensætning og forskellige faglige perspektiver på faglige problemstillinger. Medarbejderne oplever desuden de faglige drøftelser på borgerkonferencer, med afsæt i viden om bl.a. neuropædagogiske principper og personcentreret omsorg, som fagligt udviklende.

Medarbejderne beskriver deltagelse i løbende undervisning, bl.a. gennemgår flere medarbejdere pt. forflytningsundervisning ved forflytningsvejleder. Derudover bidrager ældrecentrets sygeplejersker med sparring og undervisning i hverdagen, ligesom huslægen samt apoteket tilbyder undervisning til medarbejderne, senest vedrørende inhalationsmedicin. Derudover oplyser medarbejderne om deltagelse i kurser bl.a. vedr. diabetes og palliation, og medarbejderne oplever leder som imødekommende over for medarbejdernes ønsker om kursusdeltagelse.

Medarbejderne redegør med eksempler for brugen af VAR-portalen, som benyttes i tvivlstilfælde og ved behov for at genopfriske faglige procedurer, og de oplever, at viden fra portalen er let tilgængelig via links til instrukserne i handlingsanvisninger for sundhedsfaglige opgaver. Medarbejderne har den fornødne viden om magtanvendelse, og de redegør for pædagogiske tiltag i tilrettelæggelsen af den daglige pleje, så anvendelse af magt undgås. Medarbejderne fremhæver desuden ældrecentrets pædagoger, som bidrager med sparring og faglige perspektiver.

2.3.6 Samarbejde med pårørende

Score: 5

Vurdering:

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

Leder redegør for et velorganiseret og velfungerende samarbejde med de pårørende, bl.a. via et aktivt bruger-pårørenderåd, som mødes med fast kadence, hvor der drøftes emner relaterede til hverdagslivet på ældrecentret. Leder oplyser, at der senest er indkøbt, efter drøftelse i rådet, en "minde-kasse" med bl.a. lys og kort, som sættes frem for at markere og minde, når en borger går bort, og den anvendes efter samtykke

fra borgere og pårørende. Bruger-pårørenderådet indgår også i dialog med samarbejdspartnere, og leder oplyser, at en borgerrepræsentant i den kommende uge skal besøge centralkøkkenet.

Samarbejdet med pårørende indledes for borgere i de skærmede afsnit allerede forud for indflytning, hvor pårørende og den kommende kontaktperson holder et formøde, hvor borgerens hverdag, vaner og ønsker drøftes med henblik på opbygning af gensidig tillid, så medarbejderne er velforberedte, samt at borgeren oplever så rolig og værdig en indflytning som muligt.

Medarbejderne redegør for, at kontaktpersonen kort efter en borgers indflytning afholder indflytningssamtale med deltagelse af pårørende efter borgerens ønske. I den forbindelse noteres indgåede aftaler vedrørende det fremtidige pårørendesamarbejde i Cura. Medarbejderne oplever et generelt velfungerende pårørendesamarbejde, og de oplyser, at sygeplejerske eller leder inddrages, hvis samarbejdet kalder på dette.

2.3.7 Årets tema: Understøttelse af borgernes egen mestring

Ingen score

Leder og medarbejdere redegør med eksempler for, hvordan kendskabet til borgerens baggrund og livshistorie gennem samtaler med borgeren og pårørende danner afsæt for indsatser, der understøtter borgerens mentale såvel som fysiske mestring, fx gåture, deltagelse i gymnastik, lytte til musik og lægge puslespil. Medarbejderne redegør desuden for, at borgerens ressourcer afdækkes ved indflytningssamtalen, ligesom relationsdannelse og observationer af borgerens ressourcer i dagligdagen inddrages i tilrettelæggelsen af hjælpen. Medarbejderne redegør for, at borgerens mestringsevne drøftes løbende på triagemøder samt på borgerkonferencer. Ved vurderet forbedringspotentiale kan tværfaglige samarbejdspartnere, fx sygeplejerske eller fysioterapeut, inddrages, ligesom medarbejdernes hjælp og støtte justeres, når borgerens egne ressourcer gradvist aftager.

Medarbejderne reflekterer over, og supplerer, at faste opfølgninger i borgerjournalen, sker mindst hver tredje måned, hvorved medarbejderne bliver opmærksomme på langsomme ændringer i borgernes funktionsniveau, som måske ikke bemærkes fra dag til dag.

2.4 Observationsstudie

Data:

Vurdering:

OBSERVATION AF FROKOSTMÅLTIDET I ET SKÆRMET AFSNIT

KOMMUNIKATION

Da borgerne begynder at komme hen til bordet, bliver de mødt med smil, og medarbejderne kommunikerer under hele måltidet i et roligt og venligt toneleje. Medarbejderne taler roligt og i korte sætninger, og de følger, i de tidsrum, hvor de sidder ved bordet, borgernes initiativ til samtale, bl.a. om, at maden er velsmagende.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Medarbejderne serverer smørrebrødet fra et fad, og borgerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse, da de selv kan vælge, hvilke stykker smørrebrød de ønsker. En borger, der har en-til-en støtte af en medarbejder, går fra egen bolig og hen til køkkenet, hvor medarbejderen giver borgeren mulighed for at vælge, hvilket stykke smørrebrød borgeren ønsker. To borgere får medarbejdernes hjælp til at spise, og her inddrager medarbejderne borgerne ved at spørge, om maden smager godt, og om den er som

ønsket, ligesom medarbejderne spørger, om borgerne ønsker mere at spise, hvilket borgerne siger nej tak til.

REHABILITERING

Borgerne gives mulighed for at bruge egne ressourcer, idet de spiser selvstændigt i størst muligt omfang. Borgeren, der spiser i egen bolig, vedligeholder desuden gangfunktionen, da borgeren går sammen med en medarbejder ind i køkkenet for at vælge maden, som medbringes til borgerens egen bolig.

ORGANISERING AF ARBEJDET

Fire medarbejdere udfører opgaver ift. det fælles måltid. En medarbejder sætter sig mellem to borgere, hvoraf den ene borger har behov for hjælp til at spise. En anden medarbejder kommer lidt senere, og sætter sig sammen med en borger, som også har behov for hjælp til at spise. Under måltidet rejser de to medarbejdere sig flere gange, og forlader bordet, enten for at tilbyde mad og drikke til de tre øvrige borgere, som sidder ved bordets modsatte ende, eller for at forlade lokalet og komme tilbage igen. De to øvrige medarbejdere går ligeledes meget til og fra bordet, hvor de flere gange tilbyder borgerne mere smørrebrød og drikkevarer, ligesom de også flere gange forlader lokalet, og kommer tilbage igen. En af de to medarbejdere sidder kortvarigt ned hos de tre borgere, men rejser sig hurtigt igen, og forlader bordet. I alt bliver borgerne, som spiser selvstændigt, tilbudt mere smørrebrød og drikkevarer seks gange. Inden måltidet er afsluttet, tænder en medarbejder for TV'et, hvorefter samtalen ved bordet stopper. Medarbejderen følger en borger hen til sofaen, hvor de kortvarigt sidder sammen og ser TV, hvorefter medarbejderen rejser sig igen, og borgeren sidder roligt og følger programmet. Samtalen ved bordet genoptages efterhånden igen.

Organiseringen af måltidet drøftes efterfølgende med to medarbejdere, der tilkendegiver, at medarbejderne med fordel kunne aftale en klar rollefordeling forud for måltidet.

FAGLIG UDFØRELSE

Medarbejderne følger under måltidet de hygiejniske retningslinjer, da de afspritter deres hænder forud for håndtering af maden.

En medarbejder forsøger, sammen med en kollega, at guide en borger verbalt til at sætte sig ved bordet, hvilket borgeren tydeligt ikke forstår. En tredje medarbejder kommer til, hvorefter de to roligt trækker sig. Den tredje medarbejder anvender en demensfaglig metode, da medarbejderen inddrager flere sanser med en kort og venlig bemærkning; "se det er til dig", og sætter en tallerken med et stykke smørrebrød på bordet, så borgeren kan se det. Medarbejderen anvender verbal og fysisk guidning, da hun tager borgerens hånd og roligt fører den til bordkanten, hvorefter medarbejderen med blid berøring på borgerens hofte, og med få ord og venlig stemmeføring, guider borgeren til at sidde ned, hvorefter medarbejderen giver borgeren bestikket i hænderne, og siger "værsgo", og borgeren starter roligt med at spise. Medarbejderen giver ikke borger et glas, mens borgeren spiser, men tager tallerkenen ud, og giver borger et glas med saft, da borgeren er færdig med at spise. Medarbejderen oplyser efterfølgende, at mad og drikke serveres særskilt for at gøre måltidet lettere for borgeren at overskue.

Det bemærkes, at borgerens behov for støtte under måltidet stemmer delvist overens med besøgsplanen.

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 funktionsevnetilstande hos en konkret borger.
2. Tilsynet anbefaler, at sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter følger op på et væggtab hos en konkret borger samt iværksætter relevant faglig indsats.
3. Tilsynet anbefaler, at sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter udfolder handlingsanvisninger for uddelegerede sundhedsfaglige ydelser med fyldestgørende beskrivelser af handling ved afvigelser.
4. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere et fokus på organiseringen i arbejdet i relation til manglerne i observationsstudiet.
5. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at drøfte forbedringstiltag angående indretningen af fællesarealer i demsenhederne med henblik på at tilgodese målgruppens behov.

3. Vurderingsskema

I 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"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <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.