



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre- og Handicapforvaltningen
Ældrecenter Svanelundsbakken

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: Ældrecenter Svanelundsbakken, Svanelundsbakken 25, 9800 Hjørring

Leder: Judith Høgh

Antal boliger: 45, heraf en skærmet enhed for ni borgere med demens

Dato for tilsynsbesøg: Den 17. april 2024, kl. 08.30 - 14.15

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 tre borgere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere

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

Tilsynsførende:

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

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med en af husets tre sygeplejersker, da leder er på kursus med flere medarbejdere. Leder tilstøder dog senere på dagen.

Overordnet oplyser leder om et velfungerende ældrecenter. Det ledelsesmæssige fokus er rettet mod at understøtte den daglige drift, kerneopgaven og medarbejdernes faglighed. I den forbindelse redegør leder for flere kurser og undervisningsseancer, som medarbejderne har deltaget i, eller er tilmeldt, bl.a. kurset "Drømmekommune", som omhandler kommunikation og kropssprog. Medarbejderne deltager aktuelt i et forskningsprojekt sammen med UCN vedrørende neuropædagogik. Af faglige tiltag er der indført triagering på aftenholdet en gang om måneden.

Ældrecentret arbejder også i år sammen med Jobcentret ift., at udenlandske borgere tilbydes praktikforløb, og leder oplyser, at to praktikanter, der blev tilknyttet sidste år, nu er ansat til at varetage rengøringen på stedet. Derudover er flere 15 - 17-årige medarbejdere blevet ansat ift. at understøtte samvær, aktiviteter og praktiske opgaver i de sene eftermiddagstimer.

Af aktuelle udfordringer nævner leder et fortsat fokus på samarbejdet på alle afdelinger og har indbudt til teammøder, hvor samarbejdet og trivsel er drøftelser sammen med arbejdet om kerneopgaven. I den kommende periode er leders fokus desuden rekruttering af sommerferieafløsere.

Medarbejdersituationen er, ifølge leder, kendetegnet ved stabilitet og et lavt sygefravær. En medarbejder er aktuelt sygemeldt, grundet planlagt operation. Leder beskriver generelt stort fokus på opfølgning af sygefraværet, og tilbyder fx "tidlig indsats" i samarbejde med Jobcentret ved behov herfor. Ældrecentret har ingen vakante stillinger.

Leder oplyser, at ældrecentret ikke har modtaget klager eller bekymringshenvendelser siden sidste tilsyn.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at sidste års anbefalinger blev fulgt op med indsatser, bl.a. i relation til mangler i dokumentationen, opfølgning på faglige indsatser og koordinering af opgaver. Tilsynet bemærker dog, at anbefaling ift. at sikre opdaterede besøgsplaner fortsat gør sig gældende.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ældrecenter Svelundsbakken. 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 Ældrecenter Svelundsbakken er et velfungerende ældrecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne.

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet, såvel individuelle som fællesaktiviteter, tilrettelægges på borgernes præmisser.

Kerneydelsen leveres med en god borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i dagligdagen. Tilsynet har dog afdækket enkelte mangler i dokumentationen, ligesom medarbejderudsagn har givet anledning til anbefalinger vedrørende levering af kerneydelsen og ift. kompetenceniveauet. Yderligere har tilsynets fund ift. manglende overholdelse af procedure vedrørende låsning af døre i henhold til Serviceloven medvirket til to anbefalinger, herunder opfølgning på medarbejdernes viden om magtanvendelsesreglerne.

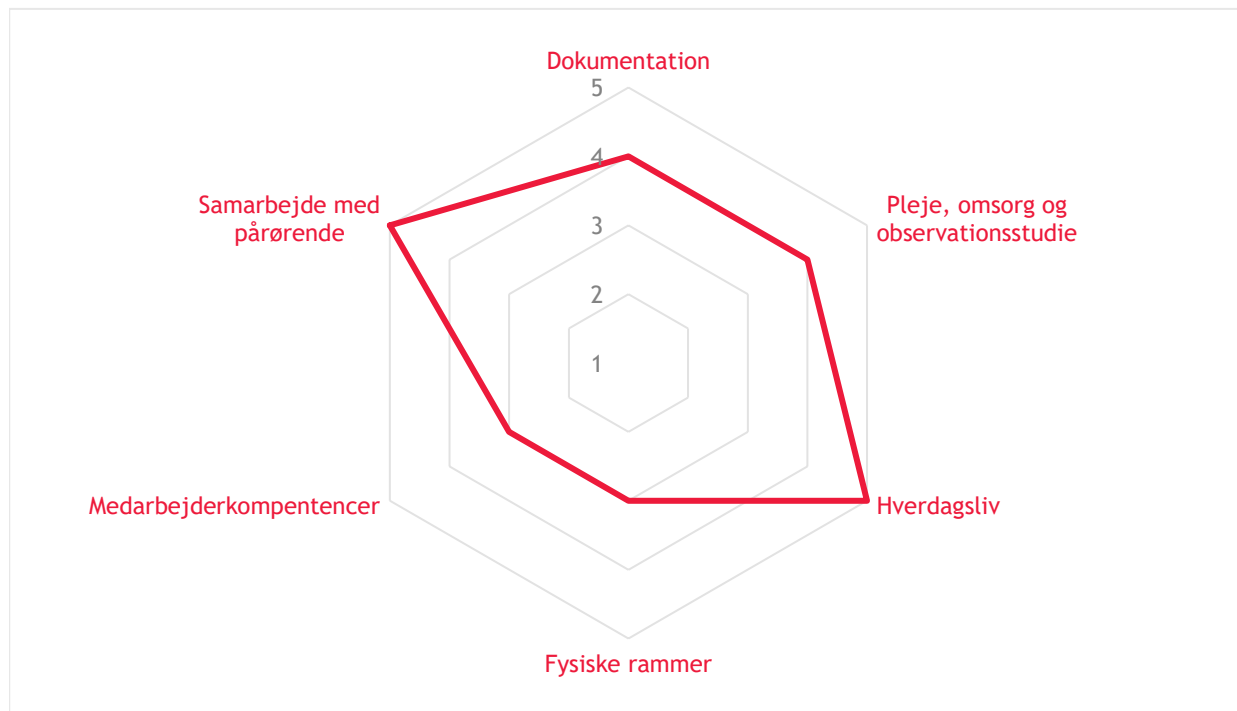
I relation til årstemaet "*Understøttelse af borgernes egen mestring*" er ældrecentret kendetegnet ved løbende opmærksomhed på at understøtte borgernes individuelle fysiske og mentale mestringsevne og at inddrage samarbejdspartnere ved behov herfor.

Tilsynet har i alt givet anledning til seks anbefalinger inden for temaerne, *Dokumentation*, *Pleje og omsorg*, *Fysiske rammer* og *Medarbejderkompetencer*, hvor tilsynet vurderer, at det vil kræve en målrettet indsats at udbedre manglerne.

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: 4

Vurdering:

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

Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og fungerer som et aktivt redskab. Medarbejderne oplyser om en klar rolle og ansvarsfordeling ift. opdatering af borgerjournaler, og de benytter hinanden til løbende faglig sparring ved tvivl om dokumentationen.

Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med en sygeplejerske.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er i besøgsplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der beskrivelse af hjælpen ved bad og toiletbesøg hos en borger. Generelle oplysninger er velbeskrevne og udarbejdede efter kommunens retningslinjer, fraset enkelte manglende opdateringer af punkterne motivation og vaner i et tilfælde. Funktionsevnetilstande er oprettede og vurderede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau. Helbredstilstande og handlingsanvisninger fremstår ajourførte og med fyldestgørende beskrivelser i relation til indsatserne. Afvigelser og ændringer i borgernes tilstande er retvisende og tidstro dokumenteret i observationsnotater.

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 modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager. En borger, der er forholdsvis nyindflyttet, oplyser, at indflytningen og medarbejdernes støtte har været meget positiv og tryk. Borgerne oplever, at medarbejderne er respektfulde og anerkendende i deres kommunikation og adfærd over for borgerne.

Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning, koordinerende morgenmøder og orientering i dokumentationen. Generelt oplyser medarbejderne om et stort borgerkendskab, og opgaverne hos borgerne fordeles med afsæt i relation og kompleksitet.

Medarbejderne kan desuden redegøre for, hvordan det sikres, at borgerne medinddrages i plejen, og at ønsker og vaner til fx døgnrytme imødekommes via dialog eller afkodning af borgernes kropssprog eller reaktioner. Medarbejderne anvender pædagogiske og neuropædagogiske metoder, herunder inddragelse af Tom Kitwoods "blomst" i plejen og ved opfølgende faglige drøftelser, og ved ændringer i borgernes tilstande inddrages en social - og sundhedsassistent. Derudover afholdes der triagemøder med gennemgang af triagerede borgere to gange ugentligt med deltagelse af en sygeplejerske.

Den helhedsorienterede indsats understøttes ligeledes af et velfungerende samarbejde med huslægen, eksterne terapeuter, psykiatri og demenskoordinator. Dog bemærker medarbejderne, at anvendelsen af afløser og tosprogede medarbejdere indimellem kan udfordre, hvis medarbejderne ikke forstår borgerens behov. Medarbejderne tilkendegiver, at den manglende sproglige forståelse i samspillet mellem borgeren og medarbejderen kan influere på kvaliteten, hvilket enkelte borgere også har udtrykt til de faste og kendte medarbejdere. Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx ved at tilbyde borgerne vejning, motivere til sufficient væskeindtag og have opmærksomhed på egen og borgernes hygiejne. Det rehabiliterende sigte er, ifølge medarbejderne, integreret i den daglige praksis i den daglige ADL og ved mobilisering.

Medarbejderne har opmærksomhed på at foregribe forråelse, og de har indbyrdes fokus på omgangstonen til borgerne, og har tillid til at drøfte evt. brud på omgangstonen med hinanden eller ledelsen, såfremt det skulle opstå.

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. Borgerne tilkendegiver ligeledes, at de har indflydelse og selvbestemmelse både i forhold til pleje, døgnrytme og i forbindelse med deltagelse i aktiviteter. To borgere oplyser, at de deltager i sang og udflugter, og at nyder at se TV, mens en tredje borger er glad for sine besøg af hustru og samværet med bevilliget ledsager.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de har fokus på at tilbyde borgerne et alsidigt hverdagsliv og selvbestemmelse i forhold til aktiviteter. I den forbindelse nævner medarbejderne, hvordan de indtænker Tom Kitwoods "blomst" og borgernes interesser med henblik på at understøtte borgernes individuelle livskvalitet i hverdagen. I demensafdelingen tilbydes mindre aktiviteter, såsom bold/kortspil, samvær og hyggestunder, ligesom medarbejderne forsøger at gribe nuet til små stjernestunder. Ældrecentrets medarbejdere tilbyder sammen med elever og frivillige busture, gudstjeneste, sang og bevægelse, og de har samtidigt øje for at understøtte fællesskaber på tværs af afdelinger.

Derudover arrangeres musikalske indslag og årstidsrelaterede fester. Medarbejderne fremhæver positivt, og anerkender, de 15-17-årige unge medarbejdere, der tilbyder samvær i de sene eftermiddagsstunder.

Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og de beskriver måltiderne som hyggelige.

Medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser, relateret til principperne for det gode måltid, hvor de inddrager viden fra tidligere neuropædagogisk kursus. Medarbejderne reflekterer over, hvordan de til måltiderne har fokus på en velovervejede bordplan, herunder overvejelser om skærmning af borgere med behov for begrænset stimuli eller borgere, der vil profitere af socialt samvær med konkrete bofæller.

Medarbejderne sidder med ved bordet under måltiderne, og bidrager til en hjemlig stemning med samtaler om hverdagen, ligesom medarbejderne er opmærksomme på at reducere støj og observere evt. afvigelser i borgernes ernæringsindtag eller spisemønstre. Ved behov kontaktes ergoterapeut eller diætist for faglig sparring og vejledning om særkost.

Tilsynet observerer en hyggelig stemning ved afslutningen af frokosten i en afdeling, ligesom tilsynet bemærker en hyggelig stund efter frokosten i en anden afdeling, hvor en medarbejder sidder med armen omkring en borger og ser TV.

2.3.4 Fysiske rammer

Score: 3

Vurdering:

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

Borgerne er glade for deres boliger. Leder og medarbejdere har faglige overvejelser i forhold til, hvordan de fysiske rammerne imødekommer målgruppens sundhedsmæssige behov og udfordringer, herunder egnethed i forhold til demens. Medarbejderne reflekterer fx over indretningen på de forskellige afdelinger ift. afskærmning og små hygekroge.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler, ligesom der bemærkes spritdispensere, ophængt på gangarealerne.

Til grund for vurderingen vægtes, at tilsynet afdækker en væsentlig mangel ift. manglende efterlevelse vedrørende indhentning af forhåndsgodkendelse forud for låsning af døren mellem den skærmede afdeling og gangarealet for en periode på tre uger. Dette blev, ifølge medarbejderne, etableret for 14 dage siden. I demensafdelingen savnes der desuden anvisning på, hvordan borgerne samt besøgende kan komme ud ad den låste dør på afdelingen. Medarbejderne anvender selv en brik, der låser døren op, og tilsynet oplyses om, at en brik også er udleveret til pårørende og borgerne, som kan benyttes på samme vis. Foranstaltningen på tilsynsdagen efterlever ikke Serviceloven ift. at sikre en godkendt forhåndsgodkendelse fra myndighed. Leder indsender ansøgning på forhåndsgodkendelse på tilsynsdagen, og efterfølgende dag oplyses tilsynet af leder, at leder har sikret, at døren ikke er låst, og leder vil følge op på proceduren sammen med medarbejderne.

2.3.5 Medarbejderkompetencer

Score: 3

Vurdering:

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

Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer på ældrecentret. Medarbejdergruppen tæller tre sygeplejersker,

social- og sundhedsassistenter og -hjælpere samt afløsere. Leder oplyser om et kontinuerligt fokus på at understøtte medarbejdernes kompetenceudvikling, bl.a. via faste faglige fora og drøftelser samt relevant undervisning, fx vedr. forflytninger. Flere medarbejdere har desuden deltaget på kurser, herunder ”forebyggelse af voldsomme episoder” og neuropædagogisk tilgang. Sygeplejegruppen, planlægger og arbejdsmiljørepræsentant har samarbejde med to andre ældrecentre, hvor et arbejdsplads-MED udvalg har arbejdet med inspiration i OLFA-modellen og givet anledning til kvalitetsforbedrende tiltag på ældrecentret. Leder oplyser, at nogle medarbejdere i efteråret 2023 er undervist i reglerne om magtanvendelse af en konsulent fra kommunen, og at VISO tidligere har været inddraget i et komplekst borgerforløb. Samarbejdet mellem medarbejderne har, som tidligere nævnt, generelt leders fokus, og leder arbejder opsøgende, og deltager fx på teammøder mhp. at understøtte indbyrdes kommunikation og samarbejde i og på tværs af afdelinger.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne i plejen, men en medarbejder oplever fortsat, at dokumentationspraksis indimellem er svær at navigere i. Ældrecentrets ene sygeplejerske, der er superbruger, oplyser i den forbindelse, at de ugentlige Cura-VAR-caféer ikke har været afholdt i en periode af forskellige årsager.

Medarbejderne fremhæver, at de faglige mødefora, såsom triage og borgerkonferencer med deltagelse af alle vagtlag samt personalemøder, bidrager til læring, udvikling og refleksion. En medarbejder, der primært arbejder om aftenen, anerkender positivt implementeringen af triagemødet en gang om måneden på aftenholdet. Medarbejderne nævner også deltagelse på forskellige kurser, og oplyser, at de netop er tilbudt kursus i førstehjælp. Oplæring i uddelegerede opgaver sker løbende, og VAR-portalen anvendes ved tvivl. Medarbejderne tilkendegiver oplevelsen af, at de til tider bruger meget tid på at afklare og sikre rette forståelse af opgaver og tilgange til borgerne med tosprogede kollegaer og afløsere. Udsagn er drøftet med leder, der undrer sig over udsagnene, men leder vil følge op med medarbejderne.

Medarbejderne har viden om reglerne for magtanvendelse, og de kan med eksempler oplyse om deres faglige overvejelser og tilgange i den forbindelse. Medarbejderne er dog ikke bekendte med, hvor reglerne forefindes.

Til grund for vurdering tillægges medarbejdernes manglende refleksion og viden vedr. manglende efterlevelse af reglerne om magtanvendelse, herunder at der ikke er anvist kode ved udgangsparti i demensafdelingen.

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 velfungerende pårørendesamarbejde, og ældrecentret har et velorganiseret beboerpårørenderåd, som mødes fire gange årligt. Vedtægterne ift. brugerpårørenderådet er nyligt ændret, så det er muligt for frivillige på ældrecentret at være medlem i rådet. For at styrke samarbejdet med de pårørende er leder opsøgende i dialoger, hvis der er tegn på evt. misforståelser eller behov for afstemning.

Ledelse og medarbejdere redegør endvidere for et løbende arbejde med at skabe gensidig tillid og tryghed hos pårørende med mindre samtaler på pårørendes besøg eller information om ændringer i borgernes tilstande med borgerens samtykke. Derudover deltager pårørende ofte ved indflytningssamtalen, ligesom pårørende modtager leders nyhedsmail med information om stort og småt på Svanelundsbakken. Pårørende invites til arrangementer, såsom banko, og de anerkendes for at være deltagende og hjælpsomme ved større fester.

Medarbejderne reflekterer over, at pårørendesamarbejdet er forskelligt, og at det tilpasses borgerens og de pårørendes ønsker og behov. Ligeledes redegør medarbejderne

for opmærksomhed på, at pårørende altid mødes imødekomende og med et smil, og at medarbejderne viser lydhørhed ved evt. spørgsmål.

2.3.7 Årets tema: Understøttelse af borgernes egen mestring

Ingen score	<p>Tilsynet har talt med en borger, der er indflyttet med en genoptræningsplan. Borgeren oplyser om fortsat træning med en terapeut to gange om ugen, og borgeren anerkender medarbejderne for deres vedvarende motiverende støtte til borgeren ift. selvtræning på gode såvel som på mindre gode dage.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for et vedvarende fokus på og løbende drøftelser om, hvordan borgernes mestring understøttes - fysisk og mentalt. I den forbindelse nævnes indflytningssamtalen, hvor den enkelte borgers ressourcer afdækkes, ligesom triagemøder samt gennemgang af borgere på borgerkonferencer med afsæt i Tom Kitwoods "blomst" og borgernes livshistorie ofte tegner et billede af, hvor en faglig støtte eller opmærksomhed kan understøtte borgerens egen mestring. Leder og medarbejdere reflekterer generelt over, at selv den mindste potentielle forbedring hos borgerne fysisk eller mentalt kan støttes, fx via verbal eller nonverbal guidning samt delvis kompenserende støtte og motivation, hvilket også tilskrives det indgående borgerkendskab. I nogle tilfælde inddrages egen læge eller myndighed, bl.a. ved potentiale for genoptræning med en terapeut, ligesom medarbejderne støtter borgerne med en genoptræningsplan.</p>
-------------	--

2.4 Observationsstudie

Data:	<p>Vurdering:</p> <p>OBSERVATION AF FORFLYTNING</p> <p>Borgeren opholder sig på fællesarealet, og har lige indtaget frokost sammen med bofæller. Borgeren sidder i kørestol, og har en daglig rutine om et hvil efter frokosten. Borgeren er fysisk og kognitivt svækket, og har behov for hjælp af medarbejdere i forflytningssituation med lift.</p> <p>KOMMUNIKATION</p> <p>Medarbejderen kommer hen til borgeren ved spisebordet, og søger øjenkontakt, samt kommunikerer, at medarbejderen er her for at hjælpe borgeren til et hvil efter frokost. Det virker til, at borgeren genkender medarbejderen, og er tryk i relationen, og medarbejderen anvender også fysisk berøring under dialog.</p> <p>Medarbejderen kører borgeren hen ved siden af sengen i kørestolen, og stiller sig foran borgeren. Medarbejderen søger øjenkontakt, er smilende, og har et venligt og glad tonefald. Inden selve forflytningen taler medarbejderen løbende til borgeren, og spørger borgeren, om medarbejder må få kluden, som borgeren har i hånden. Borgeren har begrænset sprog, men siger en enkelt gang ja til medarbejderens spørgsmål.</p> <p>I selve forflytningssituationen målrettes medarbejderens kommunikation til de handlinger, som medarbejderen udfører, så borgeren orienteres undervejs. Derudover guider medarbejderen verbalt borgeren til handlinger, fx "vil du tage fat om stropperne på liftsejlet". Medarbejderen spørger borgeren efter lejring, om borgeren ligger godt, og medarbejderen ønsker borgeren et godt hvil, inden medarbejder går ud af boligen.</p> <p>SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE</p>
-------	---

Som udgangspunkt sikres borgerens selvbestemmelse og medindflydelse gennem en pædagogisk tilgang og afkodning af borgerens ageren både før, under og efter forflytningen. Det virker til, at medarbejderen har et godt kendskab til borgeren, og kan afkode smil eller træthed hos borgeren. Borgeren guides til at holde fast omkring stropperne med hænderne på liftsejlet, og borgeren responder via sine handlinger på medarbejderens guidning.

REHABILITERING

I det omfang, det er muligt, gives borgeren mulighed for at bruge egne ressourcer, og inddrages i den rehabiliterende tilgang. Borgeren holder fast om stropperne, og følger med i medarbejderens anvisninger og guidning.

ORGANISERING AF ARBEJDET

Arbejdet i forbindelse med forflytningen virker velorganiseret, og det er tilrettelagt hensigtsmæssigt, og foregår uden afbrydelser. Hjælpemidlet - loftliften - til forflytningen er inden for rækkevidde, og borgeren sidder på sejlet.

Ved ankomst til boligen kører medarbejderen borgeren i kørestol op på siden af sengen, og fjerner dynen. Forflytningen foregår i et roligt tempo og med guidning, og sengen, som er hejst fra start, sænkes, efter at borgeren er lejret, og borgeren har fået dyne på.

FAGLIG UDFØRELSE

Medarbejderen udviser ro, omsorg og overblik ift. selve opgaven, som allerede påbegynder, da medarbejder henter borgeren på fællesarealet. Det virker til, at medarbejderen har et godt kendskab til borgeren via løbende guidning og opmærksomhed på afkodning af borgerens mimik, ligesom medarbejderen henter et tøjdyr til borgeren, efter at borgeren er lagt i sengen. Samarbejdet med borgeren under forflytningen udføres gnidningsfrit og ubesværet. De hygiejniske retningslinjer efterleves, da medarbejderen afspritter sine hænder, og har fokus på egen ergonomi i opgaveløsningen. Indsatsen er i overensstemmelse 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 medarbejderne at opdatere en konkret borgers besøgsplan med aktuelle pleje- og omsorgsydelser.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer generelle oplysninger, jf. gældende retningslinjer.
3. Tilsynet anbefaler leder en løbende bevågenhed på den daglige koordinering i forhold til opgavefordelingen med henblik på at understøtte levering af kerneopgaven.
4. Tilsynet anbefaler leder at afdække medarbejdernes behov for opfølgende undervisning i reglerne om magtanvendelse, og aftaler rammer for reetablering om Cura-VAR-café med Cura-superbruger.

5. Tilsynet anbefaler leder at følge op på medarbejderudsagn vedrørende oplevelsen af at bruge meget tid på at understøtte kollegaer og afløsere med henblik på at øge det indbyrdes samarbejde.
6. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere sammen følger og sikrer rette arbejdsgange, jf. procedure, som kræver en forhåndsgodkendelse ved etablering af foranstaltninger på de fysiske rammer.

3. Vurderingskema

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>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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.