



# Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre- og Handicapforvaltningen  
Ældrecenter Vellingshøj

Uanmeldt tilsyn  
Maj 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 Vellingshøj, Vellingshøjvej 359, 9800 Hjørring

Leder: Anette Hastrup Christensen

Antal boliger: 48, hvoraf 8 er demenspladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 7. maj 2024, kl. 08.10 - 14.40

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

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

Tilsynet blev afrundet sammen med leder, som 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 ældrecentrets leder, der har varetaget ledelsen i en årrække. Leder oplyser om et velfungerende ældrecenter med stor stabilitet i medarbejdergruppen.

Leder oplyser, at et aktuelt fagligt fokusområde er medarbejdernes forebyggelse af voldsomme episoder, hvor leder sammen med tillids- og arbejdsmiljørepræsentant, en sygeplejerske og en medarbejder i det skærmede demensafsnit deltager i undervisningsforløb i kommunalt regi. Den opnåede viden fra kurset udbrederes til den øvrige medarbejdergruppe på assistent- og hjælpermøder, ligesom de nye redskaber inddrages i drøftelserne omkring aktuelle komplekse borgerforløb, hvor de har vist sig brugbare. Medarbejderne har bl.a. anvendt observationsstudier som et led i vidensdeling vedrørende faglige tilgange til borgerne.

Ældrecentret har derudover, i samarbejde med kommunens demensvejleder og gerontopsykiatrien, i den seneste tid haft fokus på nedbringelse af borgernes antipsykotiske medicin, dels via vejledning og rådgivning i konkrete borgerforløb, og dels via undervisning bl.a. på assistent- og hjælpermøder.

Af udfordringer oplyser leder, at rekruttering af faglærte medarbejdere, særligt social- og sundhedsassistenter, fortsat er vanskeligt, hvorfor leder har stor opmærksomhed på at tilbyde ansættelse til elever efter endt uddannelse. Leder tilkendegiver i den forbindelse, at huset fortsat ikke har ansat det ønskede antal social- og sundhedsassistenter.

Korttidssygefraværet ligger, ifølge leder, på et middel niveau, mens det samlede sygefravær udfordres af fire langtidssygemeldte medarbejdere, grundet fysiske årsager, hvoraf tre er i opsigelsesperiode. En stilling som social- og sundhedsassistent er vakant, og leder oplyser, at sygefravær og vakance dækkes af et fast tilknyttet korps af ufaglærte afløsere, hvoraf flere er ansat i vikariater, idet leder prioriterer at anvende medarbejdere, der har et godt kendskab til borgerne og huset frem for skiftende vikarer. Eksterne vikarer

anvendes stort set ikke. Leder har desuden, for at styrke tilstedeværelsen af de fornødne faglige kompetencer, opnormeret sygeplejerskegruppen, som samlet set er gået op i tid, ligesom to sygeplejersker nu også arbejder i weekender.

Ældrecentret har ikke modtaget klager i det forløbne år.

## 1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger, bl.a. relateret til dokumentationen, hvor faglig leder fra kommunen har undervist på assistent- og hjælpermøder, ligesom sygeplejerskerne på regelmæssige møder med faglig leder modtager løbende sparring og information om ændringer og nye arbejds-gange.

# 2. Kommunalt tilsyn

## 2.1 Overordnet vurdering

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

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet sammen med engagerede frivillige tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret leverer kerneydelsen med en god faglig og borgeroplevet kvalitet, og at den rehabiliterende og vedligeholdende tilgang er integreret i daglig praksis. Tilsynet har afdækket enkelte mangler, relaterede til dokumentationspraksis, samt vedrørende medarbejderkompetencer. Tilsynet vurderer derfor et behov for en fortsat ledelsesmæssig opmærksomhed på dokumentationen samt rekruttering af faglærte medarbejdere, ligesom tilsynet vurderer et behov for fokus på efterlevelse af faglige retningslinjer vedrørende medicinhåndtering og hygiejne.

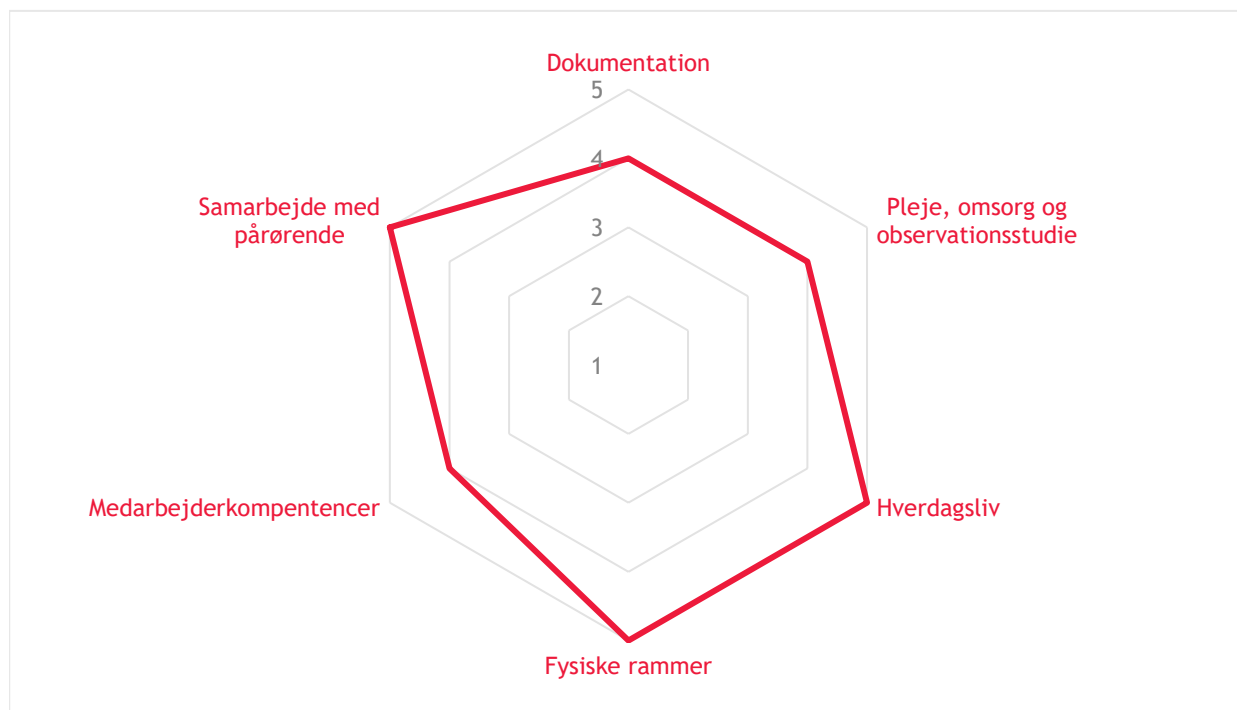
I relation til årets tema *Understøttelse af borgernes mestring* har leder og medarbejdere stor opmærksomhed på at understøtte borgernes mestring og ressourcer i dialog og samarbejde med borgerne og evt. pårørende, og de anvender faglige metoder, vidensdeling og sparring med henblik på at imødekomme og understøtte borgernes fysiske, psykiske og sociale mestringsevne.

Tilsynet har givet anledning til i alt fem anbefalinger, hvor to anbefalinger relaterer sig til temaet *Dokumentation*, en anbefaling retter sig mod temaet *Pleje, omsorg og observationsstudie* og to anbefalinger vedrører temaet *Medarbejderkompetencer*. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne udbedres ved en målrettet ledelsesmæssig indsats.

## 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 redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, herunder en klar rolle- og ansvarsfordeling, som sikrer opdaterede borgerjournaler. Borgernes kontaktpersoner har ansvaret for opdatering af besøgsplaner og generelle oplysninger, mens ældrecentrets sygeplejersker, i samarbejde med social- og sundhedsassistenter, er ansvarlige for opdatering af tilstande og handlingsanvisninger for uddelegerede sundhedsfaglige opgaver.

Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med to sygeplejersker.

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. Hos to borgere er funktionsevnetilstande vurderede og opdaterede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau, mens tilstande vedrørende personlig pleje ikke er vurderede hos den tredje borger. Helbredstilstande er vurderede og ajourførte, fraset en tilstand vedrørende en borgers hudproblematik, og handlingsanvisninger for de uddelegerede sundhedsfaglige ydelser foreligger. Dog kan en handlingsanvisning vedrørende på- og aftagning af kompressionsstrømper hos en borger og medicinadministration hos en anden borger med fordel udfoldes, grundet individuelle forhold hos borgerne. Generelle oplysninger er udarbejdede efter kommunens retningslinjer. Afvigelser og ændringer i borgernes tilstande er i observationsnotater retvisende og tidstro dokumenteret, og målinger er udført som planlagt.

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. Borgerne tilkendegiver enslydende, at hjælpen overvejende leveres af kendte medarbejdere, og at medarbejderne kender til opgaverne og borgernes ønsker. Borgerne oplever, at medarbejderne respekterer borgernes grænser og privatliv, og de omtaler medarbejderne som søde og hjælpsomme.

Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonsordning samt fast tilknytning til et af de fem huse, hvor medarbejderne dog afløser i de øvrige huse i de faste medarbejders fravær, så det sikres, at der er de fornødne faglige ressourcer til stede. På de husvise koordinerende morgenmøder orienterer medarbejderne sig i dokumentationen, og dagens opgaver fordeles med afsæt i relationer, borgerkendskab samt borgernes aktuelle triagering. Medarbejderne følger op på ændringer i borgernes tilstande og iværksatte faglige indsatser på de to ugentlige triage-møder, hvor alle faggrupper deltager, og hvor en sygeplejerske eller social- og sundhedsassistent er tovholder. Derudover sker borgerrelaterede drøftelser på regelmæssige borgerkonferencer med afsæt i personcentreret omsorg og med en af ældrecentrets sygeplejersker som facilitator. Medarbejderne redegør desuden for, at de via dialog samt aflæsning af borgerens mimik og kropssprog sikrer borgeren medinddragelse i plejen, så ønsker og vaner imødekommes, ligesom livshistorie og viden fra pårørende og beskrivelser i besøgsplaner inddrages med henblik på at understøtte selvbestemmelse, fx hos borgere med kognitive svækkelser.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, fx ved at arbejde delvist kompensende i plejen, så borgerne benytter egne ressourcer i videst muligt omfang. Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, herunder vejledning til borgerne ift. kostvalg, samt vedrørende fokus på hygiejne via handskebrug og anvendelse af plastforklæder ved personlig pleje. Samarbejdet med ældrecentrets fast tilknyttede læge er, ifølge medarbejderne, velfungerende, og lægen kommer på fastlagte ugentlige besøg. Derudover understøttes den helhedsorienterede indsats hos borgerne af et tværfagligt samarbejde med bl.a. terapeuter, demensvejleder og centralkøkket, som inddrages ved behov.

Medarbejderne har opmærksomhed på at foregribe forråelse, og de beskriver en gensidig aftale om, at det er legalt at bede om en pause fra en opgave, hvis overskuddet ikke er til stede på dagen. Medarbejderne udtrykker derudover, at der er tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes eller med leder, hvis det skulle forekomme.

Til grund for vurderingen ligger mangler, identificeret i forbindelse med observationsstudiet, og at der i forbindelse med dokumentationsgennemgangen er identificeret en ukorrekt arbejdsgang vedrørende medicinbehandling

### 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 at de ydes mulighed for indflydelse og selvbestemmelse. To borgere tilkendegiver at deltage i så godt som alle de udbudte fællesaktiviteter, og de fremhæver bankospil, musik og gymnastik som foretrukne aktiviteter. Den ene borger oplever ligeledes gode stunder med sin besøgsven, som ældrecentret har formidlet kontakten til. En tredje

borger oplever, at kræfterne er sparsomme efter et alvorligt sygdomsforløb, og borgeren har ikke overskud til deltagelse i fællesaktiviteter, men værdsætter besøg af musikterapeuten, ligesom borgeren gerne lytter til musikarrangementer gennem den åbne dør til borgerens bolig.

Leder oplyser, at hun sammen med en medarbejder er tovholder for planlægningen af fællesaktiviteter i samarbejde med de frivillige. Leder og medarbejdere fremhæver positivt den aktive gruppe af frivillige, som bidrager med at tilbyde fællesarrangementer, såsom musikarrangementer, gåture og udflugter med bus, ligesom de yder praktisk hjælp ved fx gudstjenester, større arrangementer og fester. Frivillige bidrager ligeledes med aktiviteter i de enkelte huse, herunder bagning og en snak over kaffen, ligesom en gruppe af frivillige er cykelpiloter, og tilbyder cykelture i lokalområdet i sommerhalvåret. Medarbejderne redegør desuden for, at de tilbyder nærvær, bl.a. med små ture i haven sammen med borgere, der ikke profiterer af de fælles aktiviteter, ligesom de i dialog med de frivillige tilpasser de udbudte aktiviteter til den aktuelle borgergruppes ønsker og behov.

Borgerne udtrykker tilfredshed med maden og måltidernes kvalitet. Borgerne indtager måltiderne i fællesskabet eller i egen bolig efter ønske. To borgere, der oftest spiser sammen med bofæller, oplever måltiderne som hyggelige og med mulighed for samtaler med bofæller og medarbejdere, der er til stede og tilbyder hjælp, hvor der er behov.

Medarbejderne redegør for faglige overvejelser i forbindelse med måltiderne, hvor de understøtter borgernes selvbestemmelse via fadservering, ligesom medarbejdertilstedeværelse og en velovervejede bordplan understøtter sociale relationer borgerne imellem og samtaler ved bordet. Medarbejderne redegør desuden for faglige observationer i forbindelse med måltidet, herunder afvigelser af borgernes funktionsniveau, fx tygge- og synkebesvær, hvor tværfaglige samarbejdspartnere, såsom køkkenet eller omsorgstandplejen, inddrages i relevante tilfælde.

Tilsynet observerer et aktivt miljø på fællesarealer, bl.a. i forbindelse med musikterapeutens besøg, hvor en gruppe af borgere ser ud til at hygge sig sammen, mens de med musikterapeutens harmonikaakkompagnement synger årstidens sange. Tilsynet observerer desuden middagsmåltidet i to huse, hvor borgere og medarbejdere sidder sammen ved borde, og har samtaler under måltidet afstemt til situationen, og hvor medarbejderne serverer snitter, anrettet på fade.

#### 2.3.4 Fysiske rammer

Score: 5

##### Vurdering:

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

Borgerne er meget tilfredse med de fysiske rammer, herunder deres boliger, som borgerne finder velindrettede og hyggelige.

Leder og medarbejdere redegør for, hvordan de fysiske rammer imødekommer målgruppens sundhedsmæssige behov og udfordringer, herunder egnethed i forhold til demens. Medarbejderne redegør bl.a. for, at der i den skærmede demensenhed er anvendt reminiscensindretning, og der er placeret en kurv med forskellige iøjnefaldende genstande ved døren som pædagogisk redskab til at fange borgernes opmærksomhed, hvis borgere er dørsøgende. Ældrecentrets fællesarealer er indrettede med møbler og hyggekedroge, som inviterer til ophold på gangene. De fem huse er alle indrettede med spise- og opholdsfaciliteter, og leder oplyser, at en borger varetager pasningen af de grønne planter i husets vinterhave.

Medarbejderne redegør for, hvordan de benytter de fysiske rammer til at skabe stemning og atmosfære, bl.a. besøges "Ishuset" i den lukkede have, som danner ramme om hyggestunder på dage med sommervej. I huset er der også et større fællesareal med grupper af borde og stole, som benyttes af alle afdelinger til større arrangementer.

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

### 2.3.5 Medarbejderkompetencer

Score: 4

#### Vurdering:

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

Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer ift. den aktuelle borgergruppes behov. Ældrecentret har assistentdækning i dag- og aftentimer, og medarbejderne kan ved behov i ydertimer kontakte hjemmesygeplejen. Leder oplyser desuden, at ufaglærte medarbejdere gennemgår en grundig introduktion forud for selvstændigt arbejde. Leder oplyser ligeledes, at en ufaglært medarbejder, der har det fornødne kendskab til borgerne og erfaring med opgaverne, kan arbejde alene i et hus ved akut sygdom i aftentimerne, dog med mulighed for at tilkalde en faglært medarbejder fra et andet hus, der har "buffer-funktion". Derudover er ungarbejdere til stede i aftentimer, hvor de hjælper med praktiske opgaver, såsom oprydning og opvask, hvilket frigiver ressourcer til de borgernære opgaver hos de faglærte medarbejdere. Leder har fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling, bl.a. via de faglige mødefora, herunder borgerkonferencer samt hjælper- og -assistentmøder, som afvikles med faste intervaller. Størstedelen af medarbejderne har gennemført uddannelse vedrørende neuropædagogik, og leder oplever, at de neuropædagogiske begreber og metoder er integrerede i de faglige drøftelser og faglige tilgange til borgerne. Ud over aktuel deltagelse i forløbet vedrørende forebyggelse af voldsomme episoder har ældrecentrets sygeplejersker nyligt deltaget i temadage vedrørende teori og anvendelse af "Fundamentals of Care" samt palliation, som videreformidles via oplæg på de mono- og tværfaglige møder.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og at de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling i dagligdagen, fx via de faglige mødefora. Derudover redegør medarbejderne for, at ældrecentrets fast tilknyttede læge løbende underviser i aktuelle praksisnære emner, senest forebyggelse og behandling af urinvejsinfektion, ligesom kommunens demensvejleder bidrager med vejledning og undervisning vedrørende borgere med kognitive svækkelser. Ifølge medarbejderne bidrager sygeplejersker ligeledes med undervisning og vejledning vedrørende borgernes sundhedsfaglige problemstillinger. Medarbejderne redegør desuden for, at VAR-portalen anvendes i tvivlstilfælde, og at den inddrages i faglige drøftelser, senest vedrørende proceduren for korrekt insulinalgivning.

Medarbejderne har den fornødne viden, fx om demens og regler for magtanvendelse, og de kan redegøre for faglige overvejelser og pædagogiske tilgange i den forbindelse.

I vurderingen af temaet vægtes tilsynets fund vedrørende manglende efterlevelse af korrekt arbejdsgang vedrørende en medarbejders medicin håndtering. Derudover vægtes summen af aktuelle langtidssygemeldte medarbejdere, og et deraf følgende højt forbrug af ufaglærte medarbejdere, samt tilkendegivelse af, at ufaglærte medarbejdere til tider kan have ansvaret for et hus, hvilket samlet set indikerer et midlertidigt kompetencetab.



### 2.3.6 Samarbejde med pårørende

<b>Score: 5</b>	<p><b>Vurdering:</b></p> <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker tilfredshed med måden, hvorpå deres pårørende inddrages efter borgernes ønsker. Borgerne tilkendegiver enslydende, at deres pårørende bliver taget godt imod af leder og medarbejdere, når de kommer i huset.</p> <p>Leder oplyser, at ældrecentret har et velfungerende bruger-pårørenderåd, hvor møder afvikles efter en fast mødestruktur, og hvor flere medlemmer er nye efter generalforsamlingen, som blev afviklet i februar.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for, at ældrecentret har et velfungerende samarbejde med de pårørende, som etableres ved indflytningssamtalen, hvor pårørende deltager efter borgerens ønske. En sygeplejerske og en medarbejder varetager indflytningssamtalen, hvor aftaler ift. det kommende samarbejde indgås, og efterfølgende dokumenteres i Cura. Medarbejderne redegør for, at de bl.a. via ophængte billeder i husene, efter samtykke fra borgerne, giver de pårørende et indblik i hverdagen og de afholdte arrangementer på ældrecentret, hvilket medarbejderne fremhæver som samtalestarter, når pårørende kommer på besøg. Derudover har flere borgere en kalender i boligen, hvor oplevelser og beskeder til de pårørende efter aftale med borgeren noteres løbende af medarbejderne.</p> <p>Tilsynet har ikke mødt pårørende.</p>
-----------------	--

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

Ingen score	<p>Leder og medarbejdere redegør for, hvordan dialog med borgeren og pårørende, bl.a. ved indflytningssamtalen samt kendskab til livshistorie, baggrund og ønsker til hverdagen, danner afsæt for indsatser, der understøtter den enkelte borgers fysiske, psykiske og sociale mestring. På borgerkonferencer inddrages Tom Kitwoods teori i drøftelserne, og medarbejderne redegør med eksempler på, hvordan de anvender demensligningen til at opnå en dybere forståelse for, hvad der har betydning ift. borgerens mestring i dagligdagen.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de fx inddrager fysioterapeut eller demensvejleder, hvis de oplever et forbedringspotentiale ift. borgernes funktionsniveau, som kan medføre øget mestring hos borgerne. Medarbejderne redegør desuden for, at de hos borgere med sparsomme ressourcer tilpasser den daglige hjælp, så borgerne har overskud til fx deltagelse i ønskede aktiviteter, som bidrager til livskvalitet for borgerne.</p> <p>Medarbejderne har ligeledes fokus på at understøtte borgernes mestring, når borgernes egne ressourcer langsomt aftager, hvilket medarbejderne løbende dokumenterer i observationsnotater. Den gradvise ændring af en borgers mestringsevne drøftes desuden med sygeplejerskerne i hverdagen samt på triagemøder og borgerkonferencer, hvor den fremtidige indsats koordineres og dokumenteres, bl.a. via opdatering af borgerens besøgsplan.</p>
-------------	--

## 2.4 Observationsstudie

<b>Data:</b>	<p><b>Vurdering:</b></p> <p>OBSERVATION AF FORFLYTNING OG PLEJESITUATION</p> <p>En medarbejder forflytter en borger fra kørestol til seng til middagshvil samt udfører nedre hygiejne.</p>
--------------	--

## KOMMUNIKATION

Medarbejderen anvender både verbal og nonverbal kommunikation i samspejlet med borgeren, og under hele forløbet afspejler kommunikationen et godt gensidigt kendskab og en god relation mellem borger og medarbejder. Medarbejderen kommunikerer sine handlinger til borgeren under hele forløbet om, hvad der nu skal ske, fx da sejlet monteres, og medarbejderen starter liften. Medarbejderen har i sin situationsbestemte kommunikation øjenkontakt til borgeren, og afventer respons forud for handling.

Imellem den situationsbestemte orientering til borgeren, har medarbejderen og borgeren også dialog om emner, som interesserer borgeren. Bl.a. oplyser medarbejderen, at der den følgende dag kommer besøg af en besøgshund, hvilket indleder en samtale om, at borgeren holder af hunde, og tidligere har haft hunde igennem mange år. Borger fortæller ligeledes om et familiemedlem, hvilket medarbejderen imødekommer med interesserede spørgsmål og kommentarer. Da borgeren har bekræftet at ligge godt, ønsker medarbejderen borgeren et godt middagshvil, og fortæller, at en kollega vil komme senere og hjælpe borger op efter hvilet.

## SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Medarbejderen er under forløbet opmærksom på borgerens selvbestemmelse og medindflydelse. Medarbejderen banker på borgerens dør, selv om den står åben, og afventer borgerens respons og accept, hvorefter medarbejderen spørger, om borgeren er klar til middagshvilet, hvilket borgeren svarer bekræftende på. Medarbejderen inddrager borgeren ved forespørgsel om borgerens behov for bleskift, og imødekommer borgerens ønske derom. Medarbejderen inddrager borgerens medindflydelse og selvbestemmelse i forbindelse med at sikre rette lejring, og medarbejderen respekterer borgerens ønske om, at sengehesten ikke skal sættes op.

## REHABILITERING

Medarbejderen guider borgeren til at løfte arme og ben, da løftesejlet placeres forud for forflytningen. Da borgeren ligger i sengen, anvender borgeren sine egne ressourcer ved vendinger, ligesom borgeren løfter overkroppen, da medarbejderen fjerner løftesejlet, og borgeren løfter bækket fra underlaget i forbindelse med bleskift.

## ORGANISERING AF ARBEJDET

Organiseringen af arbejdet forløber uden afbrydelser i et naturligt flow. Medarbejderen starter med at køre borgeren i kørestol hen til loftliften, og forflytningen sker glidende uden afbrydelser. Herefter finder medarbejderen alle remedier til brug ved udførelsen af nedre hygiejne og skift af ble. Medarbejderen udfører nedre hygiejne uden afbrydelser og i et tilpasset tempo. Da borgeren efterfølgende er lejret i sengen, rydder medarbejderen op efter sig, og tager affald med ud fra boligen.

## FAGLIG UDFØRELSE

Medarbejderen har i sin faglige udførelse af opgaven et godt blik for etikken, da gardinerne trækkes for forud for handlingen. Medarbejderen betjener loftlift og plejeseng i et tempo, som medvirker til rolige og jævne stillingsskift. Under udførelse af nedre hygiejne anvender medarbejderen plastforklæde og handsker. Handsker skiftes forud for håndtering af den rene ble. Dog udføres der ikke håndhygiejne efter aftagning af handsker, hvor medarbejderen orienterer sig i medicinlisten på iPad, og fremfinder øjendråber. Medarbejderen er opmærksom på at udføre håndhygiejne forud for administrationen af øjendråber, men først efter at have fremfundet dråberne i borgers medicinskuffe, og medarbejderen efterlever derfor ikke fuldt ud retningslinjer for håndhygiejne. Da medarbejderen har afsluttet opgaven, har ryddet op og taget affald med ud af boligen, udfører medarbejderen afslutningsvist håndhygiejne. Observationer er

drøftet med medarbejderen og leder. Indsatsen udføres i overensstemmelse med beskrivelserne i borgers besøgsplan.

## 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, svarende til borgerens aktuelle funktionsniveau.
2. Tilsynet anbefaler, at social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker udfolder helbredstilstande og handlingsanvisninger med ajourførte og fyldestgørende beskrivelser af de aktuelle indsatser.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent efterlever retningslinjer for korrekt håndhygiejne og medicinhandling.
4. Tilsynet anbefaler leder at følge op og afdække, om samtlige medarbejdere har kendskab til retningslinjerne for korrekt medicinhandling og håndhygiejne med henblik på at skabe læring og sikre efterlevelse af retningslinjerne.
5. Tilsynet anbefaler leder en fortsat opmærksomhed på rekruttering af social- og sundhedsassistenter med henblik på at sikre de fornødne faglige kompetencer i medarbejdergruppen.

## 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.