



# Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen  
Ældrecenter Fynsgade

Uanmeldt tilsyn ældrecentre  
August 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 Fynsgade, Fynsgade 13-15, 9800 Hjørring
Leder: Dorte Kjær
Antal boliger: 42
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 31. august 2021, kl. 08.00 - 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 fire borgere</li><li>• Gruppeinterview med fire 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 Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder er fastansat efter sin konstituering, og hun beskriver et hus med en god atmosfære og med mere ro på end tidligere. Leder har haft et målrettet fokus på at skabe struktur og stabilitet, ligesom rekruttering har haft høj prioritet. Der er bl.a. arbejdet med tydelige retningslinjer for triage, beboerkonference og arbejdstilrettelæggelse. Endvidere er det leders oplevelse, at de nyansatte medarbejdere er ved at finde deres plads. Leder nævner, at der fortsat er en vakant stilling.</p> <p>En anden nylig indsats, som leder positivt fremhæver, er ansættelsen af en aktivitetsmedarbejder, som også varetager rengøring af borgernes boliger. Hverdagslivet for borgerne er ligeledes i høj grad kommet i fokus med flere faste og spontane aktiviteter.</p> <p>Af udviklingsområder er dokumentationspraksis et felt, som leder ønsker at udvide med undervisning og fastholdelse af Cura-caféer, ligesom et fagligt løft blandt medarbejderne i form af faglige mødefora er i støbeskeen.</p> <p>Medarbejdergruppen er igen stabil, og sygefraværet betegnes som lavt.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Tilsynet bemærker, at der er fulgt op på seneste tilsyns anbefaling vedr. rengøring af hjælpemidler samt et øget fokus på hverdagslivet for borgerne.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ældrecenter Fynsgade. 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.

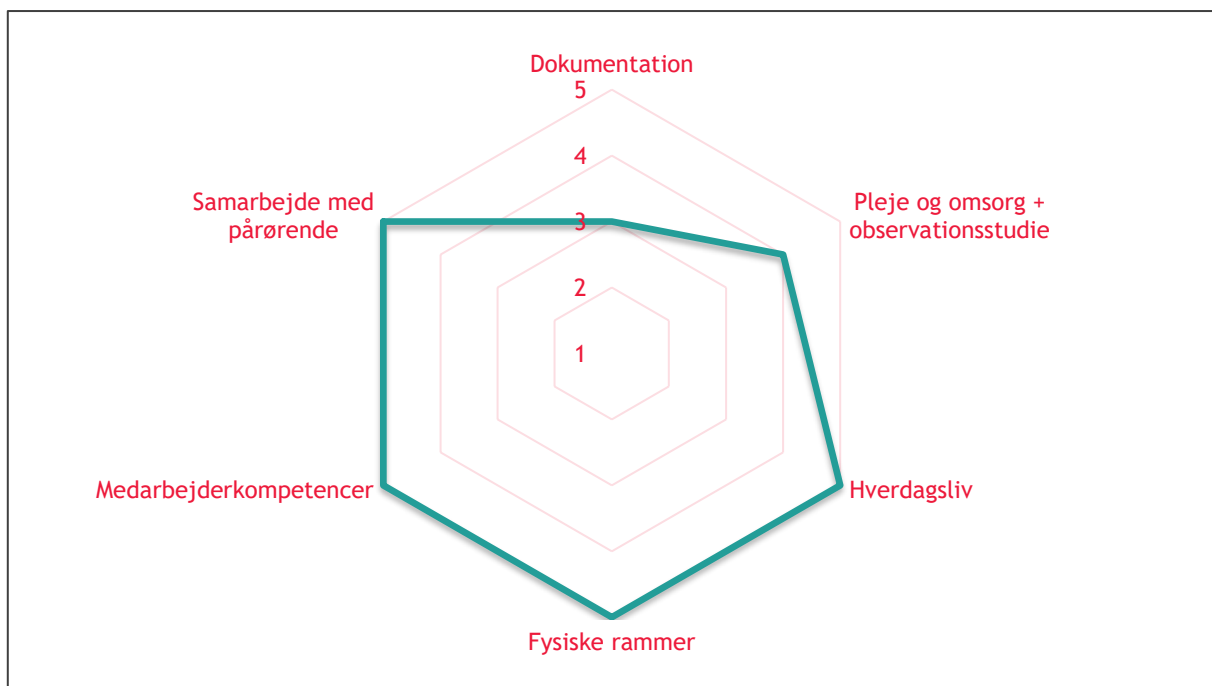
Det er tilsynets samlede vurdering, at Ældrecenter Fynsgade er et velfungerende ældrecenter med engagerede medarbejdere og leder, som medvirker til tryghed og trivsel for borgerne.

Kerneydelsen til borgerne leveres med en god faglig kvalitet, og hverdagslivet tilrettelægges med udgangspunkt i borgernes præmisser. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der bør være et øget fokus på at sikre en opdateret dokumentation. Tilgangen til borgerne i hverdagens praksis er rehabiliterende og vedligeholdende, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for anvendelsen af borgernes livshistorie i dagligdagen.

### 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

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne beskriver med eksempler, hvordan dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, så den understøtter kvaliteten. Dokumentation er gennemgået for tre borgere sammen med en centersygeplejerske.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Funktionsevne- og helbredstilstande er beskrevet handlingsvejledende og er opdateret, fraset hos en borger, hvor funktionsevnetilstande ikke er ajourført.</p> <p>Generelle oplysninger er overvejende udfyldt, men der mangler flere steder struktur og retvisende indhold. Der savnes i samtlige besøgsplaner yderligere konkretisering af medarbejdernes understøttelse til borgernes pleje og omsorg, fx hos en borger med et betydeligt synshandicap eller i relation til et bad.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje og omsorg</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker overvejende stor tilfredshed med den leverede hjælp, og de roser medarbejderne for deres altid respektfulde og venlige kommunikation og adfærd. En borger bemærker dog, at travlheden blandt medarbejderne indimellem mærkes, og dette medfører, at borger selv må forsøge at udføre dele af hjælpen, hvor kræfterne ikke i alle tilfælde rækker. En enkelt gang er borger desuden blevet afvist hjælp til et toiletbesøg om natten.</p> <p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne rette pleje og omsorg via kontaktpersonordning, daglige morgenmøder på hver etage, triage og løbende sparring. Fordeling af opgaver sker med udgangspunkt i opgavens kompleksitet og relation til borgerne. Medarbejderne redegør for et stort fokus på borgernes selvbestemmelse, fx til deres døgnrytme, og ligeledes for, at borgerne medinddrages i plejen, så ønsker og vaner imødekommes.</p> <p>Samarbejdet med centersygeplejerskerne beskrives som særdeles velfungerende, og plejehjæmlægen opleves som nærværende og lydhør over for borgere og medarbejdere. Der beskrives et mere udfordrende samarbejde med hjemmesygeplejen, hvilket leder og øverste leder er i samarbejde om.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, og medarbejderne redegør relevant for fokus på sundhedsfremme og forebyggelse. En medarbejder redegør i den henseende for et projekt, som forebygger ensomhed, hvor to af ældrecentrets borgere er tilknyttet.</p> <p>Medarbejderne beskriver stor opmærksomhed på at forebygge forråelse og redegør for, hvordan forebyggelsen jævnligt drøftes, fx til morgenmøder. Medarbejderne oplyser endvidere, at deres viden inden for neuropædagogik ligeledes integreres i deres omgangstone og adfærd over for borgerne.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med indflydelse på fx deres daglige aktiviteter og døgnrytme. Både stedets aktivitetsmedarbejder, som fordeler sig ugevis på hver etage, og medarbejderne i plejen er aktive i forhold til at tilbyde og arrangere aktiviteter.</p>

	<p>Medarbejdernes har øje for borgernes forslag og ønsker, som ofte bliver til en planlagt eller spontan opstået aktivitet, bl.a. med gåture ned i byen eller busture i det blå. Kaffe og snak i haven og nærvær på altanerne fremhæves ligeledes som populært blandt borgerne. Medarbejderne beskriver en ledelsesmæssig opbakning, hvor der vægtes meningsfulde rammer for, at borgerne oplever en aktiv hverdag. Dette har ifølge medarbejderne også medvirket til større fleksibilitet og kreativitet, fx initiativ til OL-fest og diverse aftenarrangementer.</p> <p>Borgerne er tilfredse med maden og med måltiderne. En borger savner dog smagen af nye kartofler.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser relateret til principperne for det gode måltid, fx understøttelse af borgerne samt faglige observationer af borgernes ernæringsmæssige tilstand. Måltidernes atmosfære veksler desuden imellem borgernes dagsform - ro, livlig dialog eller til tider med sang. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan borgerne inddrages i daglige gøremål, hvor en borger fx, "har til opgave" at dække bord.</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 har til huse i en ældre bygning med elevator, beliggende centralt i byen, og det er opdelt med boliger på tre etager. Hver etage har et fællesareal med en stor altan, ligesom der i grundplan er tilknyttet en fælles have. Fællesarealerne er hjemligt indrettet med spiseplads og lænestole til afslappende stunder. Boligerne er lyse og med store badeværelser. Leder og medarbejdere redegør for, at de fysiske rammer understøtter borgernes behov, og de oplever ikke aktuelt borgere med demens, som er dørsøgende.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.</p> <p>Tilsynet observerer, at der på hver etage er en god stemning og atmosfære, og der bemærkes ligeledes flere borgere på fællesarealer.</p>
<p>Tema 5: Medarbejderkompetencer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der nu er de fornødne og rette ressourcer på ældrecentret. Leder beskriver en særlig opmærksomhed på en af etagerne, hvor den primære medarbejderudskiftning er sket. Leder vægter desuden sin synlighed højt i hverdagen, og leder tilstræber at møde de forskellige vagtlag flere gange ugentligt. Der afholdes løbende MUS, og leder oplever stor tillid og ærlighed fra medarbejderne samt individuelle ønsker til kurser og kompetenceudvikling, som forsøges imødekommet. Leder redegør yderligere for, hvordan der arbejdes målrettet og systematisk med opfølgning, videndeling og læring, bl.a. via etagemøder, triage og undervisning fra sygeplejersker.</p> <p>Medarbejderne oplever at være godt rustet til opgaverne, og at de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling. Sygeplejerskerne er ifølge medarbejderne yderst behjælpelige og kompetente til oplæring, og de uddelegerer i stort omfang sundhedsfaglige ydelser, alt efter medarbejdernes kompetencer. Kurset i neuropædagogik, som medarbejderne løbende tilegner sig, har været en øjenåbner for flere medarbejdere og har medvirket til et fælles fagligt løft. Medarbejderne har i den henseende fremlagt deres nye viden for kollegaer, så der skabes et fælles fagligt afsæt i den metodiske tilgang til borgerne. Medarbejderne oplever et åbent og tillidsfuldt samarbejde med hinanden på tværs af etager og vagtlag. Leder fremhæves af medarbejderne som særdeles synlig, lydhør og troværdig, hvilket skaber trykthed iblandt dem.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for regler for magtanvendelse samt deres faglige overvejelser og pædagogiske tilgange i den forbindelse.</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.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for et velfungerende samarbejde med de pårørende. De lægger vægt på, at pårørende føler sig velkomne og imødekommet. Leder oplyser om et enkeltstående pårørendesamarbejde og forløb, hvor det endnu ikke er lykkedes at nå fælles klang gennem flere møder og dialoger.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de løbende er i dialog med de pårørende, og de inddrager deres faglige perspektiver ved dilemmaer, hvor fælles sigte altid søges - med fokus på borgers ønsker og livskvalitet. Ældrecentret har desuden en meget aktiv Facebook side, som borgere, pårørende og frivillige er tilknyttet, og hvor der ofte er opslag om borgernes hverdagsliv, sociale arrangementer og aktiviteter. Ifølge leder og medarbejdere er Facebook yderst værdifuld, særligt for pårørende, som ikke bor i nærheden.</p> <p>Leder oplyser yderligere om et forestående valg i bruger-/pårørenderådet, som grundet nedlukningen har haft begrænset mødeaktivitet.</p> <p>En pårørende beskriver, at hun altid føler sig velkommen af de venlige og smilende medarbejdere. Pårørende er endvidere kontaktet og informeret i det omfang, moderen har givet tilladelse til. Den pårørende påpeger dog, at rengøringstilstanden ikke altid opleves tilfredsstillende.</p>
<p>Årets tema 7: Livshistorien</p> <p>Ingen score</p>	<p>Livshistorien indhentes ved indflytningssamtalen, hvor sygeplejerske og borgers kontaktperson er ansvarlige. Her udleveres materiale, som udfyldes af borger og pårørende. Det udleverede materiale favner spørgsmål om tidligere beskæftigelse, familie, netværk, hobbies, ligesom ressourcer, interesser og vaner efterfølgende dokumenteres i Cura. Ved et hjemmebesøg indsamles der ligeledes viden gennem dialog og observation af borgers hjem. Derudover opdateres borgernes livshistorie løbende af samtlige medarbejdere, da medarbejderne erfarer, at borger åbner op med fortællinger i aktiviteter og ved den daglige pleje.</p> <p>Medarbejderne beskriver et stort fokus på livshistoriens anvendelse i daglig praksis, bl.a. inddrages viden herfra ofte under samtaler ved måltiderne, ligesom busture ofte går til kendte steder. Medarbejderne er opmærksomme på, at livshistorien er et vigtigt fagligt redskab, og at den er særlig anvendelig hos borgere med kognitive svækkelser.</p>

## 2.4 OBSERVATIONSSTUDIE

<p>Data</p>	<p><b>OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION.</b></p> <p>Tilsynet overværer en morgenpleje hos en ældre borger, som har behov for hjælp til nedre hygiejne og støtte til øvre hygiejne. Morgenplejen udføres først på formiddagen af to medarbejdere.</p> <p><b>KOMMUNIKATION</b></p> <p>Medarbejderne møder borger med en imødekommende og anerkendende tilgang. Relationen mellem borger og særligt den ene medarbejder er på forhånd opbygget, og borger virker tryk og glad ved medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne har løbende øjenkontakt med borger samt en rolig og smilende adfærd undervejs. Da borger giver udtryk for, at skulle på toilettet, handler medarbejderne på borgers behov, og efter en kort indbyrdes dialog ændres og tilrettelægges plejen derefter.</p>
-------------	--

	<p><b>SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE</b></p> <p>Borger medinddrages under hele plejeforløbet, og der spørges løbende til fx smerteproblematik, samt at der under hjælpen fx fortælles ”nu løfter jeg lige dynen”. Borger er deltagende og bevidst om, hvordan hjælpen og plejen tilrettelægges.</p> <p><b>REHABILITERING</b></p> <p>Borger hjælper til i muligt omfang, fx ved forflytninger. Da borger sidder på badeværelset, guider og støtter medarbejder let borger i den øvre pleje. Borger er aktiv og virker bevidst om egne ressourcer, som medarbejderne kompetent understøtter.</p> <p><b>ORGANISERING AF ARBEJDET</b></p> <p>Medarbejderne har forinden morgenplejen klargjort relevante remedier, som er inden for rækkevidde. Morgenplejen forløber uden afbrydelser og i et roligt tempo og en rolig atmosfære.</p> <p><b>FAGLIG UDFØRELSE</b></p> <p>Udførelsen af morgenplejen starter med nedre toilette, hvor sengen er kørt op i medarbejdernes højde, og medarbejderne bærer handsker. Medarbejderne er opmærksomme på borger, og medarbejder tager - lidt sent i forløbet - hensyn til borgers blufærdighed, hvilket efterfølgende drøftes med medarbejderne.</p> <p>Tilsynet afslutter sine observationer, da borger påbegynder øvre toilette på badeværelset.</p> <p>Plejeindsatsen svarer til beskrivelsen i borgers besøgsplan, som er udførligt beskrevet i forhold til borgers konkrete behov for pleje, omsorg og ressourcer.</p>
--	---

## 2.5 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere drøfter struktur for dokumentationspraksis, så den i alle tilfælde fremstår overskuelig og sammenhængende i forhold til borgernes helhedssituation.
2. Tilsynet anbefaler, at funktionsevne- og helbredstilstande konsekvent er opdateret, og at feltet generelle oplysninger er fyldestgørende udfyldt.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde ajourfører besøgsplanerne med individuelle og fyldestgørende beskrivelser af indsatsen, så det tydeliggøres, hvordan medarbejderne understøtter borgernes behov for pleje og omsorg i praksis.
4. Tilsynet anbefaler, at alle medarbejdere udfører en tryk og kvalificeret pleje og praktisk hjælp døgnet rundt.



### 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.