



# Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen  
Ældrecenter Vikingbanke

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
December 2020

# 1. OPLYSNINGER

| Generelle oplysninger om tilsynet  |
|--|
| Navn og Adresse: Ældrecenter Vikingbanke, Vikingbanke 12, 9850 Hirtshals   |
| Leder: Susanne Ottesen   |
| Antal boliger: 30 boliger, hvoraf seks er indrettet til demensafsnit   |
| Dato for tilsynsbesøg: Den 10. december 2020, kl. 09.30 - 14.15  |
| Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Tre borgere</li><li>• Tre medarbejdere</li></ul> Tilsynet blev afrundet telefonisk sammen med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet med foreløbige vurderinger. |
| Tilsynsførende:<br>Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske   |

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

| Aktuelle vilkår   |
|---|
| <p>Tilsynet blev gennemført i samarbejde med medarbejdere og suppleret med telefoninterview med leder, som holder ferie på tilsynsdagen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de så vidt muligt forsøger at tilgodese borgernes behov og opretholde et så normalt hverdagsliv som muligt under de aktuelle omstændigheder med COVID-19 restriktioner.</p> <p>Leder oplyser, at de aktuelt udfordres af personalesituationen, hvor den faste centersygeplejerske er langtidssygemeldt, og to andre centersygeplejersker hjælper på skift. Endvidere er flere vakante social- og sundhedsassistentstillinger i opslag.</p> <p>Samtidig fylder Covid-19 restriktioner og hygiejniske retningslinjer fortsat, og leder oplever, at medarbejderne er bekymrede for at skulle hjælpe til på andre centre ved et nyt smitteudbrud, hvilket flere medarbejdere tidligere har prøvet.</p> <p>Leder arbejder målrettet med udvikling af et fælles fundament med fokus på kerneopgaven og sikring af faglighed i indsatserne. Samarbejdskulturen bærer præg af "gamle vaner" og flere medarbejdere, som har det svært med forandringer, hvilket leder løbende og hyppigt drøfter med medarbejderne. Alle udviklingstiltag er fortsat droppet ned.</p> <p>Sygefraværet er ifølge leder halveret det seneste år efter en målrettet indsats. Fraværprocenten hos det faste personale er lavt, mens leder oplever en del ustabilitet hos afløsere.</p> |

## 1.2 OPFØLGNING

| Opfølgning  |
|---|
| Leder og medarbejdere redegør for et vedvarende fokus på dokumentationen. |

### 1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at helbredstilstande og funktionsevnetilstande konsekvent ajourføres ud fra borgers aktuelle helhedssituation.
2. Tilsynet anbefaler, at leder straks følger op på medarbejdernes medicinhåndtering og fremadrettet sikrer, at samtlige medarbejdere udfører korrekt medicinhåndtering.
3. Tilsynet anbefaler, at leder målretter fokus på medarbejdernes samarbejde og videndeling, som kan understøtte faglighed og trivsel i afdelingerne.
4. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at triage afholdes struktureret og konsekvent, og samtlige medarbejdere har en fælles forståelse og anvendelse af begrebet.
5. Tilsynet anbefaler, at leder har øget fokus på, hvordan relationel koordinering udmøntes i praksis, jf. kommunens Håndbog.

## 2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Ældrecenter Vikingbanke. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

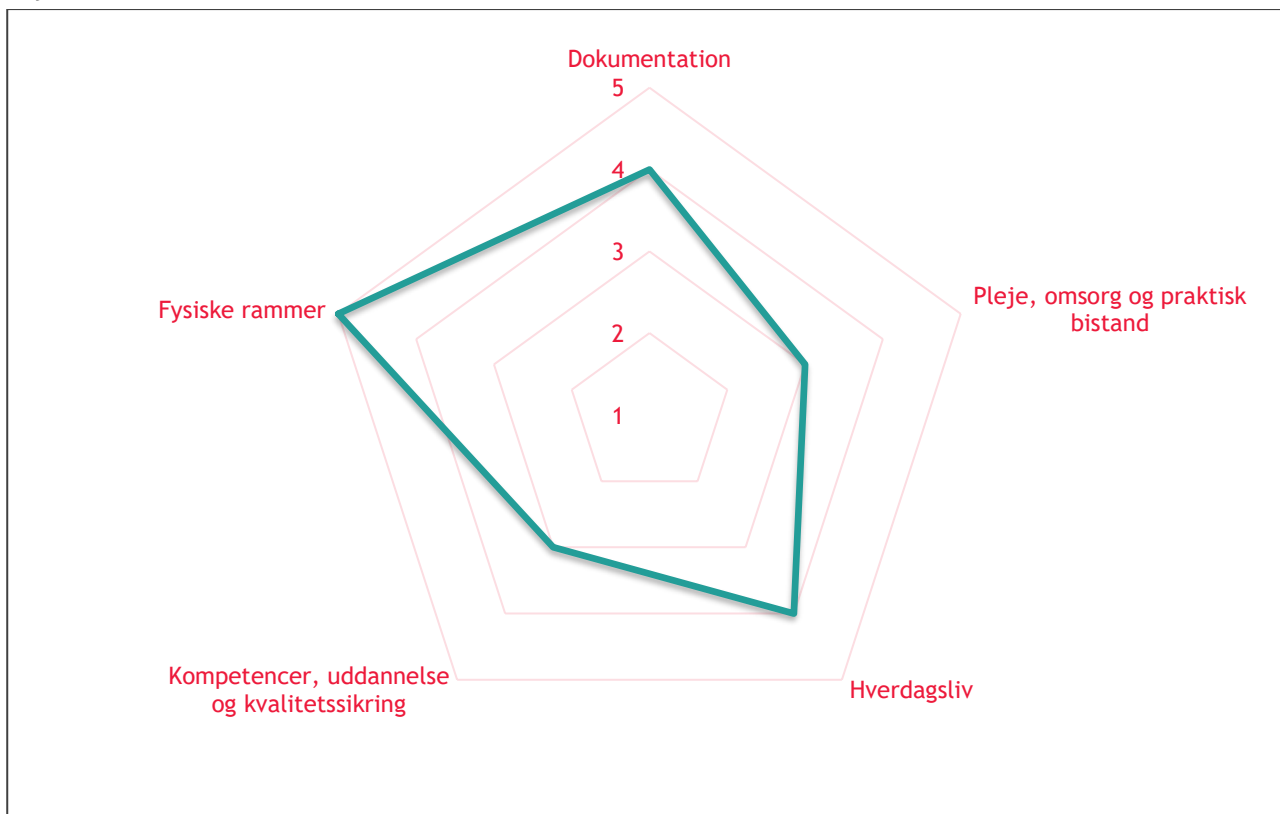
Det er tilsynets samlede vurdering, at ældrecentrets medarbejdere og leder arbejder målrettet på at skabe gode rammer for et hverdagsliv med trivsel og livskvalitet for borgerne.

Tilsynet vurderer, at Ældrecenteret samlet set lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres dog med en svingende faglig kvalitet, og tilsynet vurderer, at der er flere udviklingsområder - særligt i forhold til sundhedsfaglige indsatser, samarbejde og faglig udvikling - som fortsat vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats.

### 2.2 SCORE

For hvert overordnede tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



## 2.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

| Tema   | Vurdering   |
|--|---|
| <p>Tema 1:<br/>Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>                     | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med en medarbejder. Dokumentationen anvendes ifølge medarbejderne som et aktivt redskab i dagligdagen og understøtter kontinuitet i plejen. Der foreligger klar ansvarsfordeling ved ændringer. Afløsere orienterer sig i besøgsplanen, og en fysisk kalender anvendes til påmindelser om fx lægebesøg mm. En medarbejder tilkendegiver, at hun endnu ikke føler sig fortrolig med dokumentationssystemet.</p> <p>Dokumentationen fremstår generelt opdateret og fyldestgørende med handleanvisende beskrivelser af borgernes behov for pleje og omsorg i besøgsplaner. Borgernes ressourcer og tilgangen til samarbejdet fremgår, ligesom mestring og vaner er beskrevet. Helbredstilstande er fraset enkelte tilfælde opdateret, og funktionsevnetilstande er i varierende grad fyldestgørende beskrevet og opdateret.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et i fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Tilsynet bemærker, at triage-tavlen ikke stemmer overens med en borgers aktuelle situation grundet fejlmedicinering to dage i træk.</p>  |
| <p>Tema 2:<br/>Pleje, omsorg og praktisk bistand</p> <p>Score: 3</p> | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for at modtage den pleje og omsorg, de har behov for, og hjælpen ydes af flinke og søde medarbejdere, der dog ifølge en borger kan skifte meget, idet afdelingerne hyppigt anvender afløsere. En anden borger bemærker, at medarbejderne løber stærkt, men altid har et smil på læben.</p> <p>Kontinuitet i pleje og omsorg understøttes bl.a. af daglig opgavekoordinering med fælles morgenmøde, medarbejdere som primært er tilknyttet samme afdeling og overlap mellem vagtlag. Medarbejderne beskriver endvidere, at de i de enkelte afdelinger understøttes af dokumentation, mundtlige drøftelser og indgående kendskab til borgerne. Afløsere introduceres i muligt omfang til borgerne og opgaverne.</p> <p>En medarbejder redegør med praksiseksempler for den rehabiliterende tilgang, hvor borgers ressourcer inddrages i den daglige pleje og ved daglige gøremål, fx vasketøj.</p> <p>To medarbejdere redegør for arbejdet med forebyggelse og sundhedsfremme bl.a. inddrages tværfaglige samarbejdspartnere ved behov og særlige indsatser vedrørende ernæring og aktuelle hygiejniske forholdsregler. En anden medarbejder oplever det svært at løse de mange sundhedsfaglige opgaver grundet tidspres, og konstaterer, at der jævnligt sker medicinfejl, hvilket også er tilfældet på tilsynsdagen. Tilsynet bemærker endvidere flere registreringer med bl.a. manglende medicingivning på UTH-skema. Medarbejderne erkender, at iPad ofte ikke anvendes ved medicingivning, og at antallet af tabletter ikke altid optælles før udlevering til borger, hvilket bekræftes af tilsynsførendes observationer af medicingivning på fællesarealet.</p> <p>Leder er efterfølgende bekendtgjort med ovenstående og oplyser, at korrekt medicin håndtering er drøftet på utallige møder.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard, som ligeledes gælder hjælpemidler.</p> |

|  |   |
|--|---|
| <p>Tema 3:<br/>Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>                                 | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for tilfredshed med deres hverdagsliv. En borger savner de vanlige aktiviteter, og en borger, som er flyttet ind i foråret, bekræfter, at der sker meget lidt, men borger savner ikke noget.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at stort set alle aktiviteter er sat på pause grundet COVID-19, og medarbejder, som er tovholder for aktiviteter, har travlt med andre gøremål, idet hun også deltager i plejen. De erkender, at det kan være svært at blive enige om at prioritere tiden til at arrangere og udføre aktiviteter. En anden medarbejder redegør dog for øget fokus på de nære ting, som fx en til en samtaler, kortspil og sang efter frokost. Der er ligeledes afholdt julefrokost. Medarbejderen oplever, at borgerne generelt har fundet ro, og størstedelen af borgerne profiterer heraf. Leder oplyser, at ønskescenariet er en fast aktivitetsmedarbejder, men grundet medarbejdernes oplevelse af en tiltagende mængde plejeopgaver, vurderes det derfor ikke muligt. Leder havde netop indgået aftale med en del frivillige inden COVID-19 nedlukningen, som hun håber stadig er interesserede i at skabe lidt ekstra liv og glæde, når det igen bliver muligt.</p> <p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med madens og måltidernes kvalitet, og mange foretrækker at spise sammen i afdelingernes opholdsstuer.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for deres roller og ansvar under måltiderne med fokus på at skabe gode rammer, hygge og dialog. Tilsynet bemærker juleopdækket borde og god afstand imellem borgerne på alle afdelinger. På en afdeling spejler en borger sig i en medarbejder, som spiser med, mens der på den skærmede afdeling observeres guidning.</p> <p>Under tilsynet er flere borgere samlet til sen morgenmad, og under frokosten kl. 11.30 understøttes samværet med stille julemusik. Tilsynet bemærker under rundgang medarbejdernes respektfulde og anerkendende kommunikation og adfærd.</p> |
| <p>Tema 4:<br/>Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring</p> <p>Score: 3</p> | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder og medarbejdere vurderer samlet set, at der er relevante kompetencer til stede, dog kan manglen på den faste centersygeplejerske og vakante stillinger mærkes. Leder vurderer, at kerneopgaven generelt løses tilfredsstillende, men tilstræber en højere faglighed med tydeligere rammer og struktur for den fælles faglige kompetenceudvikling, som grundet Covid-19 er sat i bero. Leder har endvidere et særligt fokus på medarbejdertrivsel i forhold til at skabe motivation og understøtte medarbejderne i at tage ansvar for egne og fælles opgaver i huset.</p> <p>Generelt finder medarbejderne mulighederne for kompetenceudvikling gode, men der er delte meninger om, hvorvidt de er gode nok til at sparre indbyrdes. En social- og sundhedsassistent beskriver gode sparringsmuligheder med sygeplejerskerne, og overordnet vurderer medarbejderne, at de er gode til at inddrage tværfaglige ressourcepersoner ved behov. En social -og sundhedshjælper oplever spændende arbejdsopgaver, men også tiltagende antal praktiske opgaver, som til tider kan udfordre i en travl hverdag. Medarbejderen tilkendegiver, at det er svært at implementere nye tiltag i medarbejdergruppen og er spændt på, om den kommende undervisning i neuropædagogik vil få effekt i praksis. Samtlige medarbejdere tilkendegiver, at samarbejdet imellem afdelinger bør forbedres.</p> <p>Til grund for vurderingen lægges, at medarbejdernes faglige tilgange og sundhedsfaglige kompetencer kun i begrænset omfang afspejles under tilsynet, hvilket kan udfordre borgersikkerhed i daglig praksis.</p>  |

|  |   |
|--|---|
| <p>Tema 5:<br/>Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>  | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne finder de fysiske rammer velindrettede og hyggelige og er glade for at bo på ældrecentret.</p> <p>Ældrecentrets boliger er fordelt på tre enheder, og de fysiske rammer understøtter borgernes trivsel med hensigtsmæssig indretning i forhold til borgernes forskelligartede behov, fx små nicher og hyggelige opholdsstuer med udsigt til byens havnemiljø.</p> <p>Udendørsarealer er demensvenlige.</p>  |
| <p>Årets tema 1:<br/>Relationsarbejde imellem borgere og medarbejdere</p> <p>Ingen score</p> | <p>Leder og medarbejdere redegør for, hvordan relationsarbejde udformes i praksis. Leder beskriver, hvordan der er fokus på relationsarbejde med borgere og pårørende fra indflytningstidspunktet og løbende i hverdagen. Ligeledes oplever leder en respektfuld tilgang fra samtlige medarbejdere for den enkelte borger, hvor bl.a. forventningsafstemning i forhold til fx den rehabiliterende tilgang, samarbejde og kommunikation løbende italesættes.</p> <p>Medarbejderne redegør for det relationelle samarbejde med borgerne, som styrkes af deres indgående viden om borgerne ønsker og behov for en god hverdag. Endvidere anerkendes værdien af en opdateret dokumentation, fx besøgsplanen, som afløser også har gavn af. En medarbejder oplever et godt samarbejde med de pårørende, hvor borgers kontaktperson har det primære ansvar for bl.a. dialog med pårørende.</p>  |
| <p>Årets tema 2:<br/>Relationel koordinering</p> <p>Ingen score</p>                          | <p>I forlængelse af medarbejdernes refleksioner om relationsarbejde beskriver de deres oplevelse af strukturer, der understøtter de tværfaglige indsatser og samarbejdet i praksis. Beboerkonferencer, hvor borgers tilstand og tilgangen til borger drøftes i fællesskab er ifølge medarbejderne endnu ikke helt oppe at køre efter nedlukningen. Triagering afholdes en gang om ugen, hvor samtlige borgere på den konkrete afdeling drøftes. Ved ændringer i borgers tilstand den pågældende dag triageres borgers navn på en fysisk tavle - enten op eller ned på farveskalaen, og dokumentationen ajourføres. Ved ændring i en borgers tilstand de øvrige dage anvendes triagen ikke ifølge medarbejderne. Leder redegør for, at triagen fungerer, når der er en sygeplejerske til stede, og det hænder, at triagen ikke afholdes, når de ikke er til stede.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne generelt udviser en vis uklarhed omkring triagering, og der generelt er udviklingsområder i forhold til begrebet relationel koordinering i praksis på centret.</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.

**Partneransvarlig**  
Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

**Projektansvarlig**  
Kirsten Marquardsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)