



# Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre- og Handicapforvaltningen  
Ældrecenter Lynggården

Uanmeldt tilsyn ældrecentre  
April 2023



# Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

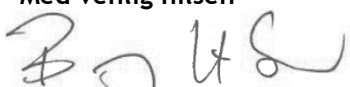
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Helle Charlotte Nielsen

*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 plejecentret og tilsynet

Adresse: Ældrecenter Lynggården, Østergade 30, 9850 Hirtshals

Leder: Irene Mikkelsen

Antal boliger: 17 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 21. april 2023, kl. 08.15 - 14.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

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

Leder er ikke til stede, da tilsynet indledes, men leder kontaktes og støder hurtigt til. Leder oplyser, at hun aktuelt er leder på to ældrecentre i kommunen, indtil det andet ældrecenter efter planen skal lukke i sommeren 2024, og leder fordeler sin tid mellem de to ældrecentre.

Leder oplyser, at de seneste to års arbejde med neuropædagogik har smittet positivt af på alle aspekter af hverdagen på ældrecentret. Alle medarbejdere har været af sted på to ugers kursus, og den opnåede viden sætter ifølge leder sit præg på hverdagen, hvor både borgere og medarbejdere oplever øget trivsel, ro og forbedret indbyrdes kommunikation.

Leder oplyser desuden om et aktuelt fokus på plejen vedrørende borgernes mund- og tandhygiejne, hvor medarbejderne har modtaget undervisning ved omsorgstandplejen, som også har undersøgt samtlige borgere. Den øgede opmærksomhed har ifølge leder medvirket til en generel forbedret tandstatus hos borgerne.

Leder oplyser desuden om en ændret borgersammensætning over de senere år, hvor flere borgere har psykiske udfordringer samt dobbeltdiagnoser. Kommunens ældrecentre er derfor i gang med at søge puljemidler til opkvalificering inden for området.

Leder oplyser om en meget stabil medarbejdergruppe, hvoraf flere har lang anciennitet på ældrecentret. Korttidssygefraværet er ifølge leder lavt, og en medarbejder er aktuelt langtidssygemeldt med fysiske skavanker. Fraværet dækkes af en faglært medarbejder, som er ansat i et vikariat.

Ældrecentret har ikke modtaget klager det seneste år, men leder er aktuelt i dialog med en pårørende efter en bekymringshenvendelse.

## 1.2 Opfølgning

Som opfølgning på sidste års tilsyn oplyser leder om et målrettet arbejde med at beskrive og opdatere besøgsplaner, bl.a. som en del af praksis vedrørende borgerkonferencerne. En anbefaling, som var rettet mod tilrettelæggelsen af måltiderne, har medført en ændret praksis, hvor medarbejderne har mere faste roller ifm. måltider. Tilsynet bemærker, at anbefalingen vedrørende dokumentationen fortsat gør sig gældende.

## 2. Tilsynsresultat

### 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ældrecenter Lynggården. 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 Lynggården er et velfungerende ældrecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Borgerne udtrykker tilfredshed med hverdagslivet, men tilsynet ser et behov for øget fokus på stabilitet og gennemførelse af planlagte aktiviteter i pressede perioder.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret leverer kerneydelsen med en god faglig og borgeroplevet kvalitet, og at rehabiliterende og sundhedsfremmende tiltag er integreret i daglig praksis. Tilsynet vurderer samtidig et behov for en øget ledelsesmæssig bevågenhed på at understøtte medarbejdernes refleksion vedrørende kommunikationen og samspillet med borgerne.

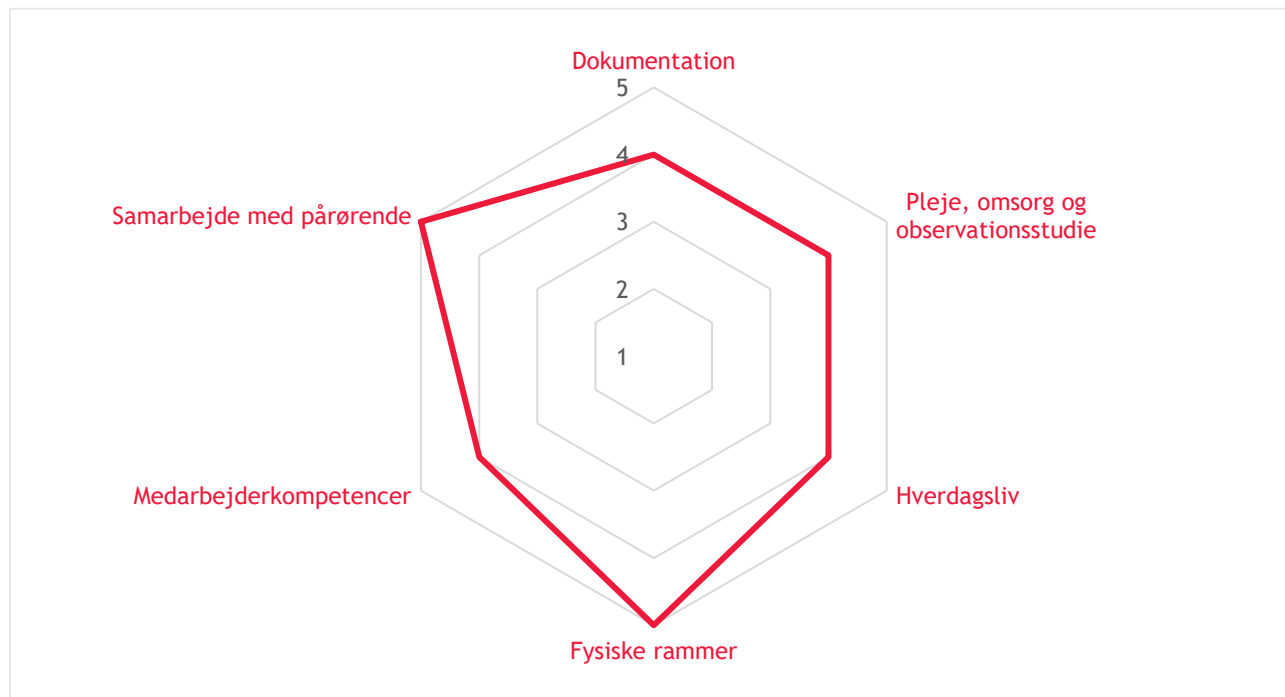
I relation til årets tema "Den sidste tid" kan leder og medarbejdere relevant redegøre for, hvordan de arbejder målrettet på at tilgodese borgernes egne ønsker, ligesom borgernes pårørende inviteres og inddrages.

Tilsynet har givet anledning til i alt fem anbefalinger. Anbefalingerne retter sig mod dokumentationen, kommunikation, tilrettelæggelsen af hverdagslivet samt medarbejderkompetencer. Derudover er en anbefaling givet i relation til årets fokusområde Den sidste tid med henblik på at løfte praksis på området. Tilsynet vurderer, at manglerne kan udbedres med 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 beskriver, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Ældrecentrets to superbrugere i Cura varetager sidemandsoplæring og løbende sparring, og der afholdes desuden "Cura-caféer", når der er nyheder og ændringer i forbindelse med dokumentationspraksis.

Forud for borgerkonference er borgerens kontaktperson ansvarlig for at opdatere dokumentationen, bl.a. gennem en samtale med borgeren, som danner grundlag for opdatering af de generelle oplysninger. Derudover gennemgås borgerjournalerne fast hver tredje måned efter en fastlagt plan. Medarbejderne redegør for en fast rolle- og ansvarsfordeling ift. opdatering af journaler og den daglige dokumentation.

Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med en medarbejder.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende udfoldet. Borgernes behov for pleje og omsorg er i besøgsplaner beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der hos samtlige borgere beskrivelse af hjælpen til bad. Funktionsevne- og helbredstilstande er hos samtlige borgere vurderede og opdaterede i relation til borgernes aktuelle helhedssituation, ligesom afvigelser og ændringer i borgernes tilstand er retvisende og tidstro dokumenteret. Generelle oplysninger er udarbejdet og opdateret efter kommunens retningslinjer med udfoldelse af borgernes mestring, motivation, ressourcer, vaner og livshistorie. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

### 2.3.2 Pleje og omsorg

Score: 4

**Vurdering:**

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

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager, og som svarer til deres behov. Samtlige borgere tilkendegiver, at hjælpen langt overvejende leveres af medarbejdere med et godt kendskab til borgernes ønsker og vaner. Borgerne oplever ligeledes, at medarbejderne er respektfulde og anerkendende i deres kommunikation og adfærd.

Ældrecentret arbejder på at skabe en kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg gennem kontaktpersonsordning, dagligt koordinerende morgenmøde og orientering i dokumentationen. Triagemøder afholdes to-tre gange ugentligt med deltagelse af alle faggrupper, og medarbejderne oplyser om et tæt og velfungerende samarbejde med sygeplejersken, som tager del i plejen, bl.a. hos borgere, der er triagerede røde. Borgergennemgang sker på borgerkonferencer, som afvikles efter en fastlagt plan, og hver borger drøftes ved afvigelser og mindst en gang årligt. Alle medarbejdere deltager i borgerkonferencer, hvor også fx demens- eller psykiatrikonsulent deltager ved behov.

Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan det sikres, at borgerne medinddrages i plejen, og at ønsker og vaner imødekommes gennem dialog med borgerne og evt. pårørende samt gennem inddragelse af livshistorie. Medarbejderne redegør ligeledes for faglige overvejelser i relation til tilgange til borgere med kognitive svækkelser.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne redegør for, hvordan de integrerer den rehabiliterende tilgang, fx ved hjælp af verbal og fysisk guidning i den daglige pleje. Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, hvor medarbejderne er opsøgende ved små forandringer i borgernes velbefindende.

Medarbejderne har opmærksomhed på at foregribe forråelse, og de oplyser, at tidligere oplevelser af brud på omgangstonen er adresseret til en kollega og leder, hvilket medarbejderne har tillid til at gøre igen, hvis problemet skulle opstå. I den forbindelse fremhæves det gennemgåede kursus inden for neuropædagogik som et væsentligt bidrag til at skabe øget bevidsthed om egen kommunikation.

Til grund for den samlede vurdering lægges observationsstudiets mangler i relation til kommunikationen og den faglige udførelse.

### 2.3.3 Hverdagsliv

Score: 4

**Vurdering:**

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

Borgerne oplever at have mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne tilkendegiver god mulighed for indflydelse og selvbestemmelse, hvilket gælder både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter. En borger foretrækker egne sysler, mens to andre borgere værdsætter ugentlige besøg af besøgsven samt fællesaktiviteter, såsom banko, kortspil og sang.

Medarbejderne kan redegøre for deres fokus på at tilbyde borgerne et alsidigt hverdagsliv og selvbestemmelse i forhold til aktiviteter. Medarbejderne er ansvarlige for at arrangere aktiviteter, og de tilbyder fx bankospil, strikkeklub og gåture. Dog tilkendegiver medarbejderne, at de fælles aktiviteter indimellem må nedprioriteres, grundet travlhed. Der er ifølge medarbejderne stor opmærksomhed på at tilbyde "en-til-en tid" til borgere, som ikke kan deltage i fællesaktiviteter og måltider, ligesom flere frivillige besøgsvenner kommer fast hos flere borgere. Frivillige bidrager ligeledes ved større arrangementer og

som ”cykel-piloter”. Medarbejderudsagnet vedrørende nedprioritering af aktiviteter er formidlet til leder, som vil følge op.

Borgerne udtrykker tilfredshed med maden og måltiderne, og en borger fremhæver positivt, at medarbejderne er gode til at starte samtaler og skabe en god stemning. En borger foretrækker at spise i egen bolig, hvilket altid respekteres.

Medarbejderne kan redegøre for deres faglige overvejelser relateret til principperne for det gode måltid, og de oplyser om tiltag, der er gjort for at skabe ro og god stemning omkring måltidet. Måltiderne foregår ud fra en fastlagt opgavefordeling, hvor nogle medarbejdere serverer for borgere i egen bolig, mens andre medarbejdere deltager i måltiderne. Medarbejderne redegør desuden for deres faglige observationer under måltiderne, såsom ændringer i borgernes appetit eller tegn på synkebesvær mv.

Tilsynet bemærker gældende praksis for måltidet ved observationsstudiet, bl.a. at medarbejderne varetager rollen som måltidsvært, og de sikrer en hyggelig stemning samt understøtter borgernes individuelle behov.

#### 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 deres store lyse boliger og beliggenheden i byen, hvor flere borgere har boet hele deres liv.

Leder og medarbejdere redegør for deres faglige overvejelser i forhold til, hvordan de fysiske rammer imødekommer målgruppens sundhedsmæssige behov og udfordringer, herunder egnethed i forhold til demens med flere afskærmede kroge, hvor der er god mulighed for at sidde få sammen. Der er tænkt på reminiscensindretning og møblering med stole, som imødekommer målgruppen. Desuden fremhæver medarbejderne de store terrasser, som indbyder til ophold, når vejret tillader det, og hvor grillen flittigt benyttes gennem hele sommeren.

Medarbejderne fremhæver, at der, som noget relativt nyt, er indrettet lokaler, hvor medarbejderne kan afholde triage samt føre telefonsamtaler under hensyntagen til tavshedspligten.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler. Tilsynet bemærker desuden, at der er en god stemning og atmosfære samt et aktivt miljø på fællesarealerne, hvor flere borgere og medarbejdere opholder sig i løbet af formiddagen, og hvor medarbejdere placerer sig synligt og tilgængeligt for borgerne, mens de dokumenterer.

#### 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, og at der er de fornødne ressourcer til at varetage borgernes behov. Medarbejdergruppen består af social- og sundhedshjælpere og -assistenter samt rengøringsassistenter og en sygeplejerske, og der er altid social- og sundhedsassistent- eller sygeplejerskekompetencer til stede hele døgnet. Leder oplyser, at det primære fokus vedrørende medarbejdernes kompetenceudvikling har været uddannelsen af samtlige medarbejdere inden for neuropædagogik. Derudover oplyser leder, at sygeplejersken løbende underviser og side-mandsoplærer, bl.a. i brugen af VAR-portalen.



Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og at de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og vidensdeling kollegialt og med sygeplejersken. Ifølge medarbejderne har kurset inden for neuropædagogik givet afsæt for faglige drøftelser og skabt et fælles fagligt sprog. Medarbejderne har kendskab til VAR-portalen, men de tilkender giver, at den ikke anvendes i dagligdagen.

Medarbejderne redegør for kendskab til regler for magtanvendelse, samt hvordan de arbejder med at forebygge anvendelse af magt, og de kan kompetent reflektere over dilemmaer mellem omsorgspligt og -svigt i konkrete borgerforløb.

Nyansatte medarbejdere introduceres til opgaverne gennem følgevagter efter behov. En relativt nyansat ufaglært medarbejder beskriver sin introduktion som god og tryk. Medarbejderen har modtaget undervisning i medicin håndtering ved sygeplejersken, og de er sidemandsoplært i Cura, ligesom medarbejderen snarligt skal deltage i forflytningsundervisning.

### 2.3.6 Samarbejde med pårørende

Score: 5

**Vurdering:**

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

Leder beskriver et velorganiseret samarbejde med borgernes pårørende, som inviteres til indflytningssamtale med deltagelse af sygeplejersken, og hvor kontaktoplysninger på borgerens kontaktperson og sygeplejersken udleveres med opfordring til at tage kontakt ved behov. Leder oplyser desuden om et velfungerende bruger-pårørenderåd med regelmæssige fastlagte møder.

Medarbejderne redegør for, at indgåede aftaler med de pårørende, fx i forbindelse med indflytningssamtalen, dokumenteres i Cura. Medarbejderne redegør desuden for tiltag, som har til hensigt at styrke relationerne og samarbejdet med de pårørende, herunder invitation til deltagelse i fester samt formidling af hverdagens store og små begivenheder på ældrecentrets Facebookside under hensyntagen til borgernes samtykke.

Tilsynet har talt med en pårørende. Den pårørende oplyser om en svær tid i forbindelse med sin kæres indflytning på ældrecentret, men pårørende udtrykker tilfredshed med dialoger med leder vedrørende optimering af samarbejdet. Pårørendeudsagnet er drøftet med leder, som redegør for relevante igangsatte handlinger for at imødekomme den pårørende.

### 2.3.7 Årets tema: Den sidste tid

Ingen score

Borgerne oplyser, at medarbejderne har spurgt til deres ønsker for den sidste tid, og borgerne har taget imod opfordringen i varierende omfang. En borger fremhæver medarbejdernes omsorg og imødekommenhed ift. til at tale om livets afslutning i forbindelse med, at borgeren nyligt har mistet en nærtstående pårørende. En anden borger tilkender giver, at det er et emne, som borgeren kun ønsker at tale med sin familie om, hvilket respekteres af medarbejderne.

Leder og medarbejdere oplyser om en praksis, hvor emnet "Den sidste tid" berøres ved indflytningssamtalen, Leder har udarbejdet en folder om "Den sidste tid på Lynggården", som udleveres ved indflytningssamtalen, og den kan efterfølgende anvendes som et redskab til at indlede en samtale vedrørende emnet.

Medarbejderne følger op, hvis borgeren og de pårørende ikke har været klar til dialogen ved indflytningssamtalen, enten ved den opfølgende samtale en til to måneder efter indflytningssamtalen, eller hvis samtalen opstår naturligt. Medarbejderne oplyser desuden, at borgernes ønsker til den sidste tid dokumenteres i Cura i Generelle oplysninger.

Medarbejderne er meget optagede af at skabe gode terminale borgerforløb, og de oplever sig rustede fagligt i forhold til at håndtere og levere plejen til borgere i den terminale fase. De fremhæver i den forbindelse et tæt og velfungerende samarbejde med ældrecentrets sygeplejerske, som er ansvarlig for, og som deltager i plejen af døende, samt de praktiserende læger omkring de terminale forløb. Medarbejderne oplyser, at sygeplejersken i samarbejde med borgernes praktiserende læger drøfter stillingtagen til genoplivning og livsforlængende behandling med borgerne og evt. pårørende, hvorefter stillingtagen dokumenteres i Cura i borgeroverblikket.

Borgernes ønsker i relation til livets afslutning ses beskrevet i Cura, dog er der hos to borgere ikke dokumenteret stillingtagen til genoplivning eller livsforlængende behandling.

## 2.4 Observationsstudie

### Data

#### Vurdering:

##### OBSERVATION AF ET FROKOSTMÅLTID

Otte borgere deltager i det fælles frokostmåltid. Borgerne er fordelt ved to borde, hvor fem kvinder sidder sammen ved et bord, og tre mænd sidder ved et andet. Tre medarbejdere er til stede, og de udfører på forskellige tidspunkter opgaver relateret til måltidet.

##### KOMMUNIKATION

To medarbejdere går i starten af måltidet roligt rundt til alle borgere med fad med smørrebrød og spørger borgerne, hvad de kunne tænke sig at spise, ligesom borgerne guides verbalt af medarbejderne ift. de forskellige snitter, der er på fadet. Ligeledes adspørges samtlige borgere, om de har lyst til en snaps til deres sildemad. I begyndelsen af måltidet er kommunikationen sparsom, borgerne imellem. En medarbejder sætter sig med det samme ved "dame-bordet" og påbegynder en samtale i en rolig tone, bl.a. om maden, samt spørger ind til en pårørende, som flere af borgerne kender. Under hele måltidsseancen kommunikerer medarbejderen med alle borgerne, og medarbejderen responderer flere gange positivt på borgernes egne initiativer i samtalen. En anden medarbejder går i starten af måltidet rundt med kander og tilbyder borgerne vand og saft. Tonelejet er meget højt, og flere gange tales der hen over øvrige borgere for at føre samtale med borgere i den modsatte ende af lokalet. Efter ca. 15 minutter sætter medarbejderen sig ved "dame-bordet", spiser sin egen mad, og indleder en samtale med borgerne. Ved "herre-bordet" indleder en medarbejder samtale med to borgere, og medarbejderen tilpasser jargonen til borgernes humoristiske tone, ligesom der i samtalen refereres til tidligere gode fælles oplevelser.

##### SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Medarbejderne holder fadene med smørrebrød på en måde, så borgerne kan se smørrebrødet, og de gives mulighed for selv at vælge. En medarbejder reagerer prompte og imødekommende, da en borger beder om et stykke mere. En medarbejder går flere gange rundt med fadet og tilbyder mulighed for flere smørrebrød, og borgerne sikres medindflydelse på deres fødeindtag.

En borger sidder og læser avis med lidt afstand til de øvrige borgere under måltidet. Tilsynsførende oplyses af medarbejderne om, at den pågældende borger ikke ønsker at samtale, før måltidet er slut, og borgeren sidder af samme grund for sig selv efter eget ønske

##### REHABILITERING

Medarbejderne opmuntrer borgerne til at bruge deres egne ressourcer under måltidet. Den borger, som får fuld hjælp til at indtage sin mad, guides til selv at åbne munden. Den anden borger, som støttes under måltidet, bruger egne ressourcer i form af selv at føre gaflen til munden under let guidning fra medarbejderen. Andre borgere bruger egne ressourcer, idet de selv indtager mad og drikke.

#### ORGANISERING AF ARBEJDET

Tre medarbejdere deltager i måltidet, og det er på forhånd aftalt, at to øvrige medarbejdere serverer frokosten hos de borgere, der spiser i egen bolig.

Mad og drikke er fundet frem på forhånd, så det er let tilgængeligt for medarbejderne. Trods dette går to medarbejdere flere gange frem og tilbage, uden at det er tydeligt, hvad de skal hente. De sætter sig ned, da de har sikret sig, at alle har mad og drikke.

En medarbejder sætter sig med det samme ved siden af en borger, som får hjælp til at spise. Herefter rykker medarbejderen sig stille og roligt hen til en anden borger, som ikke har spist så meget, og som har behov for hjælp.

#### FAGLIG UDFØRELSE

Mad og drikkevarer er stillet frem på forhånd, og medarbejderne overholder de hygiejniske retningslinjer i forbindelse med serveringen.

Tre borgere får undervejs i måltidet hjælp til at skære maden ud, og to af borgerne får desuden hjælp til at spise, hvilket ikke fremgår af borgernes besøgsplaner. Medarbejderne oplyser efterfølgende, at en borger på dagen var meget træt, og derfor, mod sædvane, havde brug for hjælp til at spise. Det observeres, at en borger får tilpasset kost og drikkevarer, hvilket fremgår af besøgsplanen.

En medarbejder spørger med høj stemmeføring en kollega, som sidder i den modsatte ende af lokalet, om en borger har behov for et spisestykke. Den anden medarbejder svarer lavmælt "nej" og ryster diskret på hovedet, hvorefter den første medarbejder spørger - igen med høj stemme - om borger har spildt, hvilket igen besvares med en diskret rysten på hovedet. Efterfølgende erkender medarbejderen, at det ikke var etisk korrekt eller værdigt at spørge på tværs i andre borgeres påhør.

## 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 borgernes besøgsplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes plejebehov og støtte, herunder beskrivelse af hjælpen til bad og til måltiderne.
2. Tilsynet anbefaler, at leder følger op med medarbejdere i forhold til at anvende en respektfuld og anerkendende kommunikation, som er tilpasset situationen.
3. Tilsynet anbefaler leder at følge op på konkret medarbejderudsagn vedrørende organisering og afvikling af fælles aktiviteter og at sikre tilstrækkelige udbudte aktiviteter til borgerne.
4. Tilsynet anbefaler leder en opmærksomhed på at sikre, at samtlige medarbejdere kender og bruger VAR-portalen med henblik på at skabe læring og opnå øget faglig viden.
5. Tilsynet anbefaler sygeplejersken at afdække, om alle borgerne er adspurgt om egne ønsker ift. genoplivning og livsforlængende behandling.

### 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 tilbage-meldingen 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>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

