



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre- og Handicapforvaltningen
Vikingbanke Ældrecenter

Uanmeldt tilsyn ældrecentre
April 2023



Forord

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

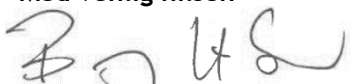
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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 ældrecentret og tilsynet

Adresse: Vikingbanke Ældrecenter, Vikingbanke 12, 9850 Hirtshals

Leder: Anne-Louise Lind Hjerimitslev

Antal boliger: 30 boliger, heraf seks demenspladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 26. april 2023, kl. 08.00 - 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

Tilsynet indledes med leder, som oplyser, at hun netop har opsagt sin stilling for at tiltræde som leder på et andet ældrecenter i kommunen. Der er endnu ikke taget stilling til en evt. konstituering, imens ansættelse af ny leder pågår.

Leder oplyser om, at det altoverskyggende fokus aktuelt er at styrke medarbejdernes faglighed i relation til kerneopgaven, herunder at benytte faglige argumenter og overvejelser i indbyrdes borgerrelaterede drøftelser. Ældrecentrets to centersygeplejersker, som har en bred faglig baggrund, fremhæves af leder som foregangsmænd i denne proces. Alle medarbejdere har gennemført to ugers kursus vedrørende neuropædagogik, hvor redskaber og tilegnet viden bl.a. afspejles på triage- og personalemøder.

Leder oplyser om et aktuelt komplekst borgerforløb, som fylder meget hos medarbejderne, og leder oplyser om iværksatte indsatser, hvor bemanningen er øget en del af døgnets timer, og medarbejderne er tilbudt undervisning og supervision.

En medarbejder er på vej tilbage efter en længere sygemelding, og korttidssygefraværet betegnes af leder som moderat. Leder følger op på sygefravær, jf. kommunens retningslinjer. Der er aktuelt ingen vakante stillinger, men leder oplever udfordringer med rekruttering af afløsere, hvilket medfører et dagligt behov for at gøre brug af eksterne vikarer for at dække faste medarbejders ferieafvikling, sygefravær og opnormeringen i forbindelse med et konkret borgerforløb.

Leder oplyser, at ældrecenteret ikke har modtaget klager, men at leder er i løbende dialog med en pårørende, hvor der arbejdes på at skabe et bedre samarbejde pårørende og ældrecentret imellem.

1.2 Opfølgning

Leder beskriver et målrettet arbejde med de anbefalinger, der blev givet i forbindelse med sidste års tilsyn, bl.a. vedrørende dokumentationen og udvikling af medarbejderkompetencer. Tilsynet bemærker, at enkelte anbefalinger vedrørende dokumentationen og efterlevelse af korrekt håndhygiejne fortsat gør sig gældende.

2. Tilsynsresultat

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Vikingbanke Ældrecenter. 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 Vikingbanke Ældrecenter er et velfungerende ældrecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at leder såvel som medarbejdere arbejder målrettet på at sikre levering af en kvalificeret pleje og omsorg til borgerne med afsæt i viden og redskaber fra det neuropædagogiske område. Tilsynet vurderer desuden, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet tilrettelægges på borgernes præmisser, og at pårørende inddrages gennem et velfungerende samarbejde i bruger-pårørenderådet.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret leverer kerneydelsen med en høj borgeroplevet og tilfredsstillende faglig kvalitet, og at medarbejderne på relevant vis kan redegøre for, hvordan den rehabiliterende og vedligeholdende tilgang er integreret i daglig praksis. Dog er det tilsynets vurdering, at der er behov for en øget ledelsesmæssig opmærksomhed på medarbejdernes praksis vedrørende opfølgning ift. iværksatte faglige indsatser. Tilsynet ser desuden et behov for et øget fokus på, at medarbejderne overholder hygiejniske retningslinjer.

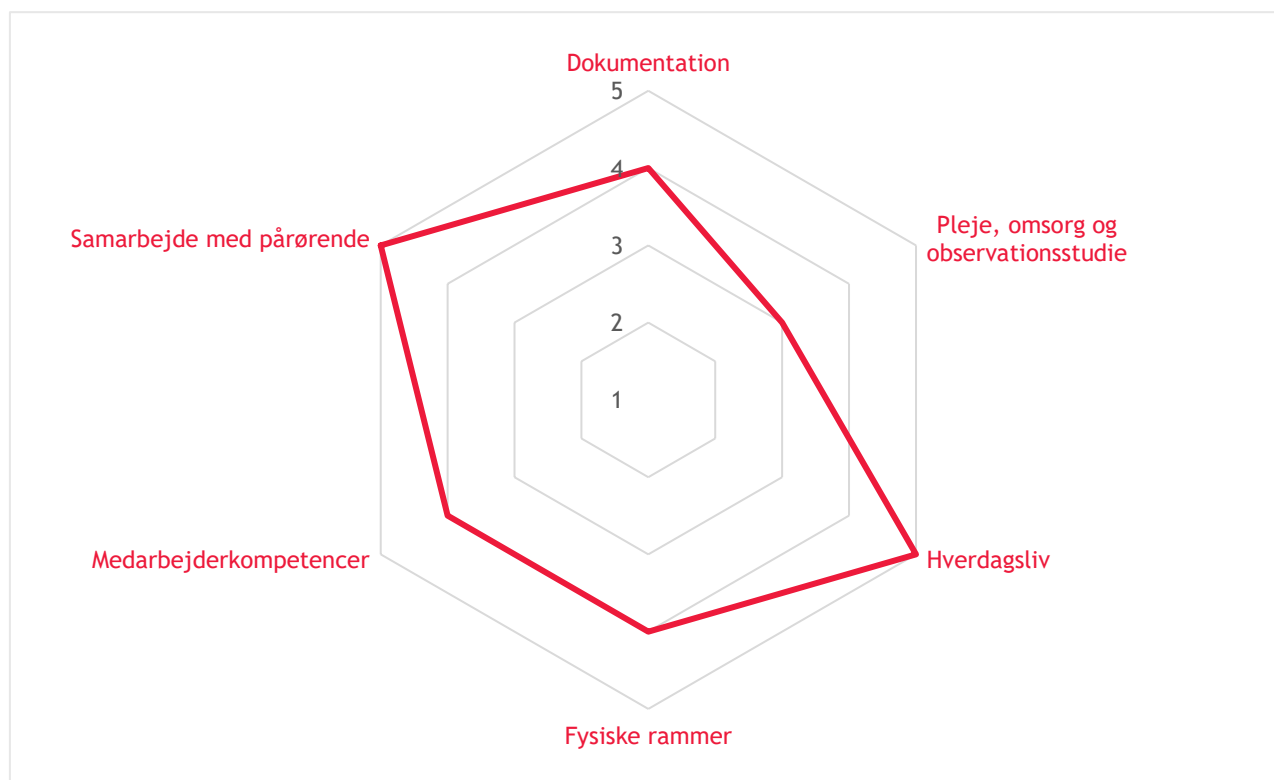
I relation til årets tema "*Den sidste tid*" redegør ledelse og medarbejdere for en stor opmærksomhed på en åben og imødekommende dialog vedrørende borgernes sidste tid, som foregår på borgernes præmisser, mens pårørende inddrages i relevant omfang.

Tilsynet har givet anledning til i alt fem anbefalinger relateret til temaerne dokumentation, pleje og omsorg, fysiske rammer og medarbejderkompetencer, som tilsynet vurderer 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 beskriver, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Ældrecentrets to sygeplejersker afholder "Cura-caféer" med opdatering af retningslinjer og praksis for dokumentationen, og de tilbyder desuden løbende sidemandsoplæring. Medarbejderne redegør for en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til at sikre opdatering og daglig opfølgning i borgerjournalerne, hvor sygeplejerskerne er ansvarlige for helbredstilstande, og medarbejderne er tovholdere for opdateringen af funktionsevnetilstande og besøgsplaner samt løbende observationer.

Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med en centersygeplejerske. 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, og der ses sammenhæng til funktionsevnetilstande, som er relevant vurderede og opdaterede. Helbredstilstande er opdaterede, og afvigelser og ændringer i borgernes tilstande er retvisende og tidstro dokumenteret. Generelle oplysninger er hos en borger udarbejdet efter kommunens retningslinjer, men der mangler generelt ajourføring samt borgers livshistorie i to tilfælde.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog, og medarbejderne kender og følger GDPR-reglerne.

2.3.2 Pleje og omsorg

Score: 3

Vurdering:

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

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager. Samtlige borgere oplever, at hjælpen leveres af medarbejdere, der kender til opgaverne, og en borger fremhæver medarbejdernes indgående kendskab til borgerens ønsker og vaner i forbindelse med den personlige pleje. Borgerne oplever medarbejderne som respektfulde og imødekommende i deres kommunikation og adfærd, og de omtaler medarbejderne som søde og hjælpsomme.

Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, via daglige koordinerende morgenmøder, orientering i dokumentation samt et ugentligt triage-møde ledet af centersygeplejerskerne. Centersygeplejerskerne er desuden tovholdere på afvikling af et dagligt "status-møde" om formiddagen, hvor der følges op på medarbejdernes observationer og de iværksatte faglige indsatser. Medarbejderne beskriver, hvordan det sikres, at borgerne medinddrages i plejen, og at ønsker og vaner imødekommes, gennem dialog med borgere og evt. indhentet viden fra de pårørende, fx livshistorien.

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 kompenserende i plejen, så borgerne benytter egne ressourcer i videst muligt omfang. Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, herunder en øget opmærksomhed på tand- og mundhygiejne, affødt af et aktuelt projekt og samarbejde med omsorgstandplejen. Samarbejdet med ældrecentrets fast tilknyttede læge er ifølge medarbejderne velfungerende, ligesom den helhedsorienterede indsats hos borgerne understøttes af det tværfaglige samarbejde med terapeuter, demenskoordinator og diætist, som inddrages ved behov.

Medarbejderne har opmærksomhed på at foregribe forråelse, og de beskriver en gensidig aftale om at træde til og afløse, hvis en kollega mangler overskud, ligesom der er tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes eller med leder, hvis det skulle forekomme.

Til grund for vurderingen ligger manglende udførte vægtmålinger og ernæringsindsats hos en borger, trods beskrevet handlingsanvisning, samt manglende efterlevelse af korrekt håndhygiejne i forbindelse med observationsstudiet.

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 med mulighed for selvbestemmelse, både i relation til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter. Fællesaktiviteter, såsom gudstjeneste og bankospil, værdsættes af en borger, som også nyder regelmæssige gåture sammen med en medarbejder, mens en anden borger foretrækker at se TV og at nyde udsigten i egen bolig.

En medarbejder er tovholder ift. at planlægge og afvikle fælles aktiviteter, såsom stolgymnastik og sang. Derudover er en gruppe af frivillige behjælpelige med afholdelse af bankospil og gudstjenester, ligesom de frivillige bidrager med cykelture. Skoleelever fra 4. klasse på den lokale skole og dagplejebørn kommer regelmæssigt på besøg, hvilket ifølge medarbejderne skaber hygge og stor glæde for borgerne. Ligeledes er flere unge blevet ansat som "inspirationsmedarbejdere", og de bidrager flere gange ugentligt til små aktiviteter sammen med borgerne samt samtale og hygge i de sene eftermidd-

dagstimer. Medarbejderne tilbyder desuden en-til-en aktivitet til borgere, der, fx pga. kognitive udfordringer, ikke profiterer af de fælles aktiviteter.

Borgerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og måltiderne, som de indtager i de fælles spisestuer eller i borgernes egen bolig, alt efter ønske og dagsform. En borger, som holder meget af samtale under måltiderne, oplever måltiderne som hyggelige, og borgeren har et ønske om endnu mere samtale under måltiderne.

Medarbejderne redegør for faglige overvejelser relateret til principperne for det gode måltid, og de sidder med ved måltiderne. Medarbejderne understøtter stemningen med samtaler og samvær ved bordet, ligesom deres observationer under måltidet, fx at borgernes appetit eller væskeindtag følges op med faglig sparring og iværksættelse af ernæringsmæssige indsatser.

Tilsynet observerer et aktivt miljø på fællesarealerne, bl.a. i forbindelse med borgernes indtagelse af morgenmad i spisestuerne i selskab med medarbejdere og ved formiddagens aktivitet, hvor skolebørn er på besøg, og hvor de har et fællesskab med højt læsning og hyggelige samtaler.

2.3.4 Fysiske rammer

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med deres lyse og velindrettede boliger, og en borger fremhæver ældrecentrets beliggenhed, hvor borgeren dagligt nyder udsigten til havet, som har betydet meget for borgeren gennem livet.

Ældrecentret er opdelt i tre afdelinger, heraf et demensafsnit, og ældrecentret er beliggende nær Hirtshals Havn med udsigt til havet. Leder fremhæver beliggenheden, som værdsættes af borgerne, og leder oplyser om ændringer i indretningen, som er foretaget de seneste år for at tilgodese borgere med kognitive udfordringer. Abstrakt kunst på væggene er erstattet af fotokunst med lokale motiver, hvilket ifølge leder er vel modtaget, og som er en god samtalestarter. Leder oplyser desuden, at belysningen på ældrecentret for nyligt er udskiftet til "døgnrytmelys", som har til hensigt at fremme velvære og en naturlig døgnrytme hos borgerne.

Leder og medarbejdere redegør for deres faglige overvejelser ift. indretningen af fællesarealerne, og de tilkendegiver, at de store rum ikke er indrettede optimalt til borgere med demens, idet der mangler mindre afskærmede områder, hvor borgerne kan sidde i rolige omgivelser og fx være skærmet for støjen fra opvaskemaskinen, TV eller samtalerne i anretterkøkkenet. Ifølge medarbejderne påvirker manglen af de små afskærmede nicher nogle borgeres lyst til at opholde sig på fællesarealerne.

Tilsynet observerer en god stemning og en rolig atmosfære på fællesarealerne. Der bemærkes en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.

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 på ældrecentret, hvor der er tilstedeværelse af en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske over hele døgnet. Leder redegør for et godt udbytte af de nyligt gennemførte kurser i neuropædagogik, og at viden fra kurser løbende følges op af sygeplejerskerne gennem faglige drøftelser på borgerkonferencer. Leder oplever

en positiv udvikling henimod mere fagligt begrundede handlinger og individuelt tilpassede pædagogiske tilgange, hvor borgere og medarbejdere oplever succeser, når tiltag har positiv effekt på konkrete plejesituationer og borgernes hverdag som helhed.

Flere medarbejdere har desuden deltaget i eksterne kurser, bl.a. vedrørende førstehjælp og dysfagi, ligesom en centersygeplejerske aktuelt er i gang med akutuddannelse.

Introduktion af nye medarbejdere sker ifølge leder efter et fastlagt introduktionsprogram med følgevagter efter behov samt undervisning i bl.a. medicin håndtering. En arbejdsgruppe har arbejdet med den gode introduktion af nye kolleger, hvilket bl.a. har udmøntet sig i, at alle nyansatte medarbejdere får udleveret "goodie-bag" med et intro-program og skriftligt materiale tilpasset medarbejderens faglige baggrund. Forinden udpeges faste medarbejdere, som er ansvarlige for de nyansatte introduktionsperioder.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de oplever gode muligheder for sparring og vidensdeling i forbindelse med triagemøder og borgerkonferencer. Derudover fremhæves centersygeplejerskerne for deres kontinuerlige faglige sparring og oplæring ved behov samt deres undervisning i praksisnære emner, såsom måling af vitale værdier på assistent- og hjælpermøder. Lægen underviser fire gange årligt i aktuelle sundhedsfaglige emner, senest korrekt prøvetagning og behandling ved urinvejsinfektioner. Medarbejderne oplever en god trivsel og et velfungerende internt samarbejde, og de fremhæver i den forbindelse et relativt nyt tiltag i kommunen, hvor medarbejderne tilbydes supervision, hvilket flere har benyttet sig af i relation til et komplekst borgerforløb. Dog bemærker medarbejderne, at de dagligt arbejder sammen med eksterne vikarer, som ikke har samme relation eller kendskab til opgaveløsningen, som faste kollegaer.

Medarbejderne kan redegøre for reglerne for magtanvendelse og for deres faglige overvejelser og tilgange i forebyggelsesøjemed.

Til grund for tilsynets vurdering af temaet tillægges det høje forbrug af eksterne vikarer betydning, idet manglende kendskab til borgere og opgaveudførelsen medvirker til et aktuelt samlet kompetencetab.

2.3.6 Samarbejde med pårørende

Score: 5

Vurdering:

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

Ældrecentret har et velorganiseret samarbejde med de pårørende, og leder oplyser om et velfungerende bruger-pårørenderåd, som mødes regelmæssigt, og som drøfter emner relateret til hverdagen på ældrecentret. En tavle ved indgangen med billeder af de medarbejdere, der er til stede, er etableret på foranledning af bruger-pårørenderådet. Leder fremhæver, at medarbejderne vægter dialogen med pårørende højt, og de kontakter løbende, med borgers samtykke, de pårørende ved ændringer eller nye indsatser. Hvis der er nyheder, så kommer disse på info-tavlen, og ældrecentret deler desuden billeder af store og små begivenheder på Facebook med borgernes samtykke.

Medarbejderne redegør for et overvejende velfungerende samarbejde med de pårørende, som indledes ved indflytnings samtalen, hvor ønsker og indgåede aftaler dokumenteres i Cura. Centersygeplejerske og kontaktperson er ansvarlig for kontakten til de pårørende, ligesom leder inddrages i relevante tilfælde, fx hvis samarbejdet imellem medarbejdere og pårørende kalder på dette.

2.3.7 Årets tema: Den sidste tid

Ingen score	<p>Borgerne oplyser, at medarbejderne har spurgt ind til borgernes ønsker til den sidste tid, og borgerne oplever gode muligheder for at tale med medarbejderne derom. En borger tilkendegiver, at samtalen med centersygeplejersken var god, og at alle aftaler er noteret.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for ældrecentrets praksis, hvor borgernes ønske til den sidste tid berøres ved indflytningssamtalen, og hvor borgeren og evt. pårørende får udleveret en folder, hvori ønsker kan noteres. Såfremt borgeren ikke ønsker en samtale om den sidste tid ved indflytningen bringes emnet op senere, hvor det opleves naturligt. Borgerens ønsker dokumenteres i Cura.</p> <p>Medarbejderne oplever sig godt rustede til at varetage plejen til borgere i den terminale fase, som forløber i et tæt samarbejde med centersygeplejerskerne og lægen. Palliativt team har været inddraget i enkelte borgerforløb, og flere medarbejdere har modtaget undervisning fra en palliationssygeplejerske.</p> <p>Medarbejderne redegør med eksempler for samarbejdet med de pårørende hos borgere i den sidste tid, hvor de pårørende tilbydes, at en medarbejder sidder hos deres kære, hvis den pårørende har brug for en pause, ligesom de pårørende tilbydes forplejning og overnatning i en gæsteseng.</p> <p>Stillingtagen til genoplivning er for samtlige borgere dokumenteret i Cura, og borgernes ønsker vedrørende den sidste tid er hos en borger er velbeskrevet, men ikke beskrevet hos de to øvrige borgere.</p>
-------------	---

2.4 Observationsstudie

Data	<p>Vurdering:</p> <p>OBSERVATION AF FORFLYTNINGS- OG PLEJESITUATION</p> <p>En medarbejder forflytter en borger fra kørestol til seng til middagshvil samt udfører nedre hygiejne. Borgeren er halvsidig lammet, og borgeren kan ikke udtrykke sig verbalt.</p> <p>KOMMUNIKATION</p> <p>Medarbejderen anvender både verbal og nonverbal kommunikation i tilgangen til borgeren. Borgeren er faldet i søvn i stolen, og medarbejderen vækker borgeren med rolig stemme, og medarbejderen stryger borgeren på kinden. Medarbejderen klargør liftsejl, og medarbejderen løfter ved hjælp af loftliftten borgeren over i sin seng. I løbet af hele seancen kommunikerer medarbejderen i en venlig, rolig og tydelig tone, og der anvendes korte sætninger, fx ”nu tager jeg lige dine briller af” og ”nu starter jeg liften”. Da borgeren ligger i sengen, og har svært ved at slappe af i hoved og nakke, understøtter medarbejderen den verbale opfordring til borgeren om at slappe af og lade hovedet hvile på pudsen med en let hånd på panden, øjenkontakt og et venligt smil, som borgeren gengælder. Medarbejderen virker opmærksom på sit ordvalg, og medarbejderen anvender ikke ordet bleskift, men medarbejderen henviser til, at borgeren skal ”vaskes lidt og have rent på hernede”. Medarbejder fortæller, hvornår hun kommer tilbage, og medarbejderen ønsker borgeren et godt middagshvil.</p> <p>SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE</p> <p>I forbindelse med et lejringskift, bliver borgeren et øjeblik lidt utryg, og borgeren griber medarbejderens hånd. Medarbejderen holder hånden lidt, giver den et klem, og hun anerkender borgerens behov for en pause i forflytningen. Da borgeren afslutningsvist er lejret, spørger medarbejderen, om borgeren ligger godt, og medarbejderen holder</p>
------	--

øjeblikket, indtil borgeren med lidt latenstid, svagt med mimik, tilkendegiver at ligge godt. Under hele seancen sikrer medarbejderen sig ved øjenkontakt, at borgeren ved, hvad der nu skal ske, før handlinger udføres.

REHABILITERING

Da borgeren skal lejres på siden ved hjælp af vendelagret, opfordrer medarbejderen borgeren til at tage armene op foran sig. Det lykkes delvist, og medarbejderne støtter armen let. Rehabilitering ses ligeledes ved, at borgeren med egne ressourcer kan række armen over for at holde fast i sengehesten, mens borgeren bliver lejret på siden.

ORGANISERING AF ARBEJDET

Medarbejderen starter med at køre borgeren i kørestol hen til loftliften, og forflytningen sker glidende uden afbrydelser. Herefter finder medarbejderen alle remedier til brug for nedre hygiejne frem, og medarbejderen udfører nedre hygiejne uden afbrydelser. Da borger efterfølgende er lejret i sin seng, rydder medarbejderen op efter sig, og medarbejderen tager affald med ud fra boligen.

FAGLIG UDFØRELSE

Medarbejderen betjener kompetent loftlift og elektronisk vendelagen i sengen, hvilket medvirker til rolige og jævne stillingskift. Under udførelse af nedre hygiejne anvender medarbejderen plastforklæde og handsker. Handsker skiftes flere gange undervejs - efter udførelsen af nedre toilette og forud for håndtering af den rene ble. Dog udføres der ikke håndvask eller afspritning af hænder ved handskeskift eller efter afsluttet opgaveudførelse, hvorfor medarbejderen forlader boligen med urene hænder. Observationen er drøftet med medarbejder 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 løbende opdaterer feltet Generelle oplysninger, herunder med borgernes livshistorie.
2. Tilsynet anbefaler sygeplejerskerne og medarbejderne at følge op på en konkret borgers aktuelle vægttab og iværksætte relevant faglig indsats.
3. Tilsynet anbefaler leder en øget opmærksomhed på, at medarbejderne efterlever principperne for korrekt håndhygiejne, jf. gældende retningslinjer.
4. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at drøfte forbedringstiltag angående indretningen af fællesarealer med henblik på at tilgodese målgruppens behov.
5. Tilsynet anbefaler leder en opmærksomhed på at nedbringe det aktuelle og høje forbrug af eksterne vikarer med henblik på at sikre kontinuitet hos borgerne, og at sikre et mere stabilt kompetence-niveau.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Hjørring Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbage-meldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mål-rettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og mål-rettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none">• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind• Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

