



# Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre- og Handicapforvaltningen  
Havgården Ældrecenter

Uanmeldt tilsyn ældrecentre  
Maj 2023



# Forord

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

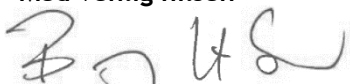
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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: Ældrecenter Havgården, Brændingen 8, 9480 Løkken

Leder: Martin Ljatifi

Antal boliger: 38 boliger, heraf en skærmet enhed for borgere med demens

Dato for tilsynsbesøg: Den 16. maj 2023, kl. 08.30 - 13.15

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 telefonisk med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

## 1.1 Aktuelle vilkår

Leder oplyser om et velfungerende ældrecenter med velintegrerede systematikker og strukturer for arbejds-gange i praksis, som er understøttet af en stabil medarbejdergruppe. Leder oplyser herudover, at leder siden januar har varetaget midlertidig ledelse på et andet ældrecenter med ledervakance, som slutter ved udgangen af måneden.

Leders fokus er at sikre borgerne livskvalitet og et indholdsrigt hverdagsliv, og at bygge videre på medarbejdernes faglige fundament samt at sikre rekruttering og fastholdelse af faglærte medarbejdere. Et tiltag har bl.a. været at etablere netværk for stedets elever og studerende med henblik på at understøtte deres trivsel og at gøre stedet attraktivt for dem at vende tilbage til. Måltrettet opkvalificering af samtlige medarbejders dokumentationspraksis har ligeledes været et fagligt udviklingstiltag, hvor ældrecentrets superbruger afholder Cura-caféer med undervisning og sidemandsoplæring for at opnå ensartet dokumentation i borgerjournalerne. Derudover er en erfagruppe for centersygeplejersker fra tre ældrecentre oprettet, hvilket leder oplever som et positivt løft til de tre centersygeplejerskers faglige sparring, som også forplantes til den øvrige medarbejdergruppe.

Af udfordringer nævner leder en kontinuerlig bevågenhed på at sikre en økonomi i balance i forhold til kommunens overordnede ramme og udmeldinger.

Medarbejdersituationen er ifølge leder båret af en engageret medarbejdergruppe, og aktuelt er der ingen vakante stillinger. Sygefraværet har dog været stigende, grundet ophørte medarbejdere i deres opsigelsesperiode, og p.t er to medarbejdere langtidssygemeldte pga. planlagte operationer, mens en medarbejder er på nedsat tid. Der er udarbejdet en plan for tilbagevenden for medarbejderne. Leder oplyser desuden, at stedet ikke har haft nogle klager.

## 1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med anbefalingerne fra sidste tilsyn. Der er bl.a. arbejdet målrettet på at sikre fyldestgørende besøgsplaner og at sikre opkvalificering af medarbejdernes kompetencer. Tilsynet bemærker, at anbefalingerne vedrørende efterlevelse af GDPR-regler og overholdelse af de hygiejniske retningslinjer fortsat gør sig gældende.

# 2. Tilsynsresultat

## 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ældrecenter Havgården. 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 Havgården Ældrecenter er et velfungerende ældrecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse arbejder målrettet og ihærdigt på at sikre borgerne et indholdsrigt hverdagsliv tilpasset den enkelte borger. Kerneydelsen leveres med en god borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret - både på de almene afdelinger, såvel som i den skærmede afdeling for borgere med demens.

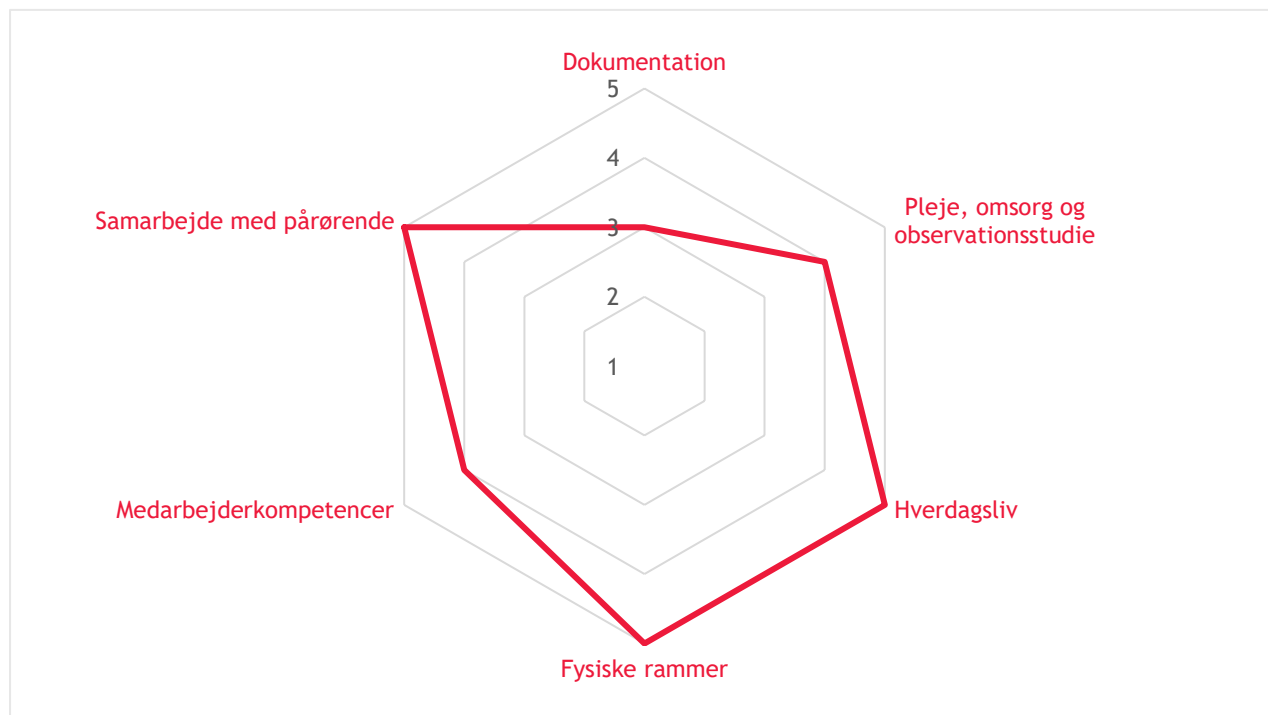
Tilsynet vurderer, at ældrecentret fortsat er udfordret i forhold til dokumentationspraksis, herunder overholdelse af GDPR-regler, ligesom tilsynet ser et ledelsesmæssigt behov for kompetenceudvikling af ufaglærte medarbejdere samt at sikre konsekvent efterlevelse af korrekt håndhygiejne blandt medarbejderne. I relation til årets tema, *Den sidste tid*, er leder, centersygeplejersker og medarbejdere opmærksomme på at sikre, at borgernes ønsker imødekommes, og der arbejdes hen mod en mere struktureret praksis i forhold til at drøfte emnet *Den sidste tid* med borgere og pårørende.

Årets tilsyn har givet anledning til i alt syv anbefalinger, som tilsynet vurderer vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at udbedre.

## 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: 3

#### Vurdering:

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

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den fungerer som et aktivt redskab, og at den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne oplyser om en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til at sikre opdaterede borgerjournaler, hvor kontaktpersonen er ansvarlig for ajourføring inden for Serviceloven, mens centersygeplejersker og social- og sundhedsassistenter er tovholdere på dokumentationen inden for Sundhedsloven. Medarbejderne oplyser, at de indkaldes til Cura-caféer af superbruger, og der er afsat tid i vagtplanen til dokumentationen. Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med centersygeplejersken, som er superbruger i Cura.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er i besøgsplanerne beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Generelle oplysninger foreligger, fraset i en enkelt, som mangler ajourføring, svarende til borgerens helhedssituation. Funktionsevnetilstande mangler konsekvent opdatering hos en borger, mens enkelte tilstande savnes opdaterede hos anden borger. Hos en borger, som skal vejes en gang ugentligt, grundet aktuell ernæringsindsats, savnes oprettet en helbredstilstand, ligesom der mangler dokumentation for de ugentlige vægtmålinger samt opfølgning deraf under observationsnotater. Handleanvisningen i relation til vejningen fremstår ligeledes mangelfuldt beskrevet. Derudover mangler der anført brug af hjælpemiddel i en handleanvisning, omhandlende borgerens cirkulationsproblematik.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog. Tilsynet observerer på fællesarealer i den skærmede demensenhed en iPad, som ligger på køkkenbordet

med en borgeroversigt og frit udsyn til borgernes CPR-numre samt et stykke papir med personhenførbare oplysninger beskrevet i borgeropgaver. Observationerne er videreført til leder, som vil følge op.

### 2.3.2 Pleje og omsorg

Score: 4

#### Vurdering:

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

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager, og måden hvorpå hjælpen udføres. Borgerne beskriver medarbejderne som yderst respektfulde og anerkendende i deres kommunikation og adfærd over for borgerne.

Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg via kontaktpersonordning, orientering i dokumentationen og ved koordinerende morgenmøder. Fordeling af opgaverne sker ifølge medarbejderne med afsæt i kompleksiteten, ligesom relationen har betydning. I den skærmede demensenhed redegør medarbejderne for varierende tilrettelæggelse af opgaverne, som tager udgangspunkt i borgernes svingende dagsform, og som kræver medarbejdernes fleksibilitet og omstillingsparathed i tilgangen til opgaveløsningen. Medarbejderne reflekterer over, og giver flere eksempler på, hvordan borgerne sikres selvbestemmelse i plejen, bl.a. anvendes neuropædagogiske tilgange, herunder inddragelse af livshistorien og afkodning af borgernes adfærd.

Triage-møder afvikles afdelingsvis to gange ugentligt med centersygeplejerskerne som tovholdere. Triage-tavlen i personalerummet danner overblik over borgernes aktuelle triagering, ligesom magneter med symboler indikerer den faglige indsats. Ved ændringer i borgernes tilstande inddrages centersygeplejerskerne, og i weekenden understøtter de udekørende sygeplejersker ved behov for sygeplejefaglig bistand. Den helhedsorienterede borgerindsats sikres desuden via et tværfagligt samarbejde med relevante samarbejdspartnere, som fx terapeuter og demenskonsulent.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, herunder at borgerne motiveres og guides til at anvende egne ressourcer i plejen med henblik på at støtte borgernes fysiske og mentale trivsel. Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx i form af at sikre borgerne sufficient ernærings- og væskeindtag.

Medarbejderne har opmærksomhed på at foregribe forråelse, og de oplever mulighed for at sige til og fra over for opgaver, hvis det faglige overskud ikke er til opgaven. Medarbejderne har ligeledes et indbyrdes fokus på omgangstonen, og de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen, hvis det skulle opstå - både indbyrdes og med ledelsen.

Til grund for den samlede vurdering er manglerne, jf. observationsstudiet, samt manglende opfølgning af faglig indsats vedrørende en borgers væggtab og ernæringsindsats.

### 2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

#### Vurdering:

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. Borgerne udtrykker stor medindflydelse og selvbestemmelse, både i forhold til plejen, døgnrytmen og i forbindelse med deltagelse i aktiviteter. Borgerne er særdeles tilfredse med det varierede udbud af aktiviteter, og de kan komme med aktivitetsforslag til medarbejderne.

Leder og medarbejderne redegør for organiseringen for aktivitetstilbuddene. To aktivitetsmedarbejdere er tovholdere i forhold til at tilbyde fælles og individuelle aktiviteter til borgerne, bl.a. arrangeres der banko, sang, motorcykeltræf og ture til Nordsømuseum. Ligeledes har ældrecentret flere frivillige, som understøtter aktiviteter, såsom gudstjeneste hver 14. dag, og de tilbyder samvær og gåture. Medarbejderne har stort fokus på at inddrage borgernes forslag, f.eks. imødekommes ønsker, såsom indkøbsture ned i byen. Medarbejderne oplyser, at borgerne i den skærmede demensenhed deltager i fællesaktiviteterne ud fra deres daglige formåen, men de profiterer ofte af aktiviteter med begrænsede stimuli, og borgerne tilbydes derfor en-til-en kontakt eller mindre aktiviteter i afdelingen eller gåture i gårdhaven.

Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og de beskriver måltiderne som hyggelige.

Medarbejderne kan redegøre for deres faglige overvejelser, som relaterer sig til principperne for det gode måltid. En medarbejder er tovholder på madbestillingen, og medarbejderen inddrager borgerne i forhold til deres ønsker til menuen. Medarbejderne oplyser, at de deltager ved måltiderne, og at de understøtter borgere med behov for hjælp, ligesom de bidrager til den gode stemning i fællesskabet. I den skærmede demensenhed har medarbejderne øje for en bordplan, som er konfliktforebyggende borgerne imellem. Medarbejderne observerer desuden borgernes ernæringsmæssige tilstande, herunder afvigelser, fx nedsat appetit eller fejlsynkning, og de samarbejds partnere herunder med kommunens diætist, som inddrages ved behov.

Tilsynet observerer overalt et aktivt miljø på fællesarealerne, bl.a. i forbindelse med indtagelsen af deres frokostmåltid, hvor tilsynet bemærker en afslappet og hyggelig stemning.

#### 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 boliger og de omkringliggende fællesarealer, som flittigt benyttes. En borger nævner særligt sine besøg i gårdhaven i sommermånederne.

Leder og medarbejdere redegør for, at ældrecentrets fysiske rammer imødekommer målgruppernes behov, herunder egnethed i forhold til demens, bl.a. begrundet med, at der ikke er lange gangarealer i den skærmede demensenhed. I den forbindelse oplyser leder, at to forsinkede døre, tilknyttet den skærmede demensenhed, kræver godkendelse i relation til magtanvendelsesregler, hvilket er i proces. Ældrecentret er opdelt i tre afdelinger, og boligerne har egen terrasse, ligesom stedet har flere lukkede gårdhavermiljøer.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig forsvarlig standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler. Derudover bemærker tilsynet flere niches, som inviterer til ophold samt en hjemlig indretning og atmosfære.

#### 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. Leder redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring, bl.a. via borgerkonferencer, fastlagte triagemøder samt løbende afvikling af Cura/VAR-caféer. Leder oplyser, at al kursus-

aktivitet til medarbejderne er udskudt til 2024, hvilket er en overordnet beslutning. Dog har alle medarbejderne afsluttet et 14-dages neuropædagogisk kursus, ligesom en sygeplejerske har afsluttet et tredages palliationskursus. Leder tilstræber desuden at understøtte medarbejdernes fokus på faglighed via nyhedsmails.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og at de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling, bl.a. via de faglige mødefora. Derudover opsøger medarbejderne løbende viden hos hinanden, eller de anvender VAR-portalen ved tvivlsspørgsmål, og ved komplekse borgerforløb tilbydes de supervision. En medarbejder, som skal være elevvejleder, er desuden tilmeldt vejlederkursus. Det neuropædagogiske kursus har ifølge medarbejderne været fagligt berigende, særligt i den skærmede demensenhed har viden om de forskellige former for demens givet medarbejderne en dybere forståelse, og de tilsigter at omsætte teorier til praksis.

Dog tilkendegiver medarbejderne, at de ikke oplever, at alle ufaglærte medarbejdere er tilstrækkeligt klædt på til opgaverne, og de giver eksempler herpå, fx i forbindelse med forflytninger og medicin håndtering. Ifølge medarbejderne betyder det en øget arbejdsmængde og et pres, særligt i weekenderne. Medarbejdernes udsagn er videreførelset til leder, som oplyser, at der er lagt en plan for opkvalificering af fire ufaglærte medarbejdere i juni.

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

### 2.3.6 Samarbejde med pårørende

Score: 5

#### Vurdering:

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

Leder oplever, at ældrecentret har et velorganiseret samarbejde med de pårørende, både i dagligdagen og i forhold til det veletablerede brugerparørnderåd. Brugerparørnderemøderne afvikles hvert kvartal med generelle drøftelser, ligesom leder anerkender, at rådet også kommer med forslag til arrangementer. Derudover afholder leder en samtale med de pårørende, når borgeren har takket ja til en bolig, hvor leder gennemgår servicepakken, herunder kerneopgaven samt stedets værdier, mhp. at afstemme forventninger.

Medarbejderne redegør ligeledes for et velfungerende samarbejde med de pårørende, og de reflekterer over de pårørendes forskellige behov. Medarbejderne er opmærksomme på at sikre, at de pårørende føler sig hørt og medinddragede, og at aftaler og ønsket informationsniveau med pårørende dokumenteres i Cura.

### 2.3.7 Årets tema: Den sidste tid

Ingen score

En borger har drøftet ønsker til den sidste tid, mens de to øvrige borgere ikke er blevet adspurgt, grundet dagsform og aktuelle situation.

Leder redegør for, at der i personalegruppen sker løbende drøftelser i forhold til, hvornår det er hensigtsmæssigt at tale med borgerne om deres ønsker til den sidste tid. Ifølge leder kan det være svært at tale om døden, idet håbet stadig lever hos mange borgere og pårørende. Dog er der en stor opmærksomhed på at indhente borgernes ønsker til den sidste tid, mens tidspunktet for drøftelsen med borgeren og evt. deres pårørende kan variere med blik for, at borgerne er forskellige mennesker med individuelle behov. Medarbejderne supplerer med, at et nyt tiltag er, at en pjece vedrørende ønsker til den sidste tid vedlægges i materialet til indflytnings samtalen.



Medarbejderne oplever sig fagligt rustede i forhold til at håndtere og levere plejen til borgere i den terminale fase, som udføres i et tæt samarbejde med sygeplejerskerne og relevante samarbejdspartnere. Ligeledes har medarbejderne stort fokus på at drage omsorg for de pårørende.

Livstestamente og behandlingstestamente drøftes med egen læge, og medarbejderne sikrer dokumentation herfor i Cura.

Ved gennemgang af dokumentationen foreligger borgernes ønsker til den sidste tid i to tilfælde, mens der ikke er fulgt op hos den tredje borger, selv om sygeplejersken i januar måned har gjort opmærksom på dette i borgerjournalen.

## 2.4 Observationsstudie

### Data

#### Vurdering:

##### OBSERVATION AF FORFLYTNINGS- OG PLEJESITUATION

To medarbejdere skal forflytte en borger fra kørestol til seng i forbindelse med et forestående middagshvil samt udføre nedre hygiejne. Borgeren er delvist lammet, og borgeren har latenstid i kommunikationen. Forud for plejehandlingen hjælper den ene medarbejder (A) borgeren med at komme fra middagsbordet og til borgerens bolig.

##### KOMMUNIKATION

Medarbejderne anvender både verbal og nonverbal kommunikation i tilgangen til borgeren. Borgeren sidder ved bordet i fællesrummet, og medarbejder A spørger borgeren, om borgeren er færdig med at spise, og om borgeren er klar til et middagshvil, ligesom der spørges ind til, om det var en god frokost, og om borgeren har fået nok at spise.

I borgerens bolig sikrer medarbejder A sig øjenkontakt og informerer roligt borgeren om, at det er nødvendigt at anvende et andet løftesejl end vanligt, da sejlet, som er placeret bag borgerens ryg i kørestolen, er gledet op. Medarbejder A orienterer efterfølgende borgeren om, at medarbejderen må tilkalde en kollega, som kan hjælpe hende med at placere det andet sejl korrekt. Kollegaen (B), som tilstøder, går hen foran borgeren og får øjenkontakt, før hun hilser på borgeren, og hun fortæller, at hun er kommet for at hjælpe. Medarbejderne fortæller løbende borger, hvad der nu skal ske, og de varsler borgeren forud for forflytning med loftliften. Til slut anvender medarbejderne både verbal og nonverbal kommunikation, da de spørger ind til, om borgeren ligger godt, og medarbejder B tilkendegiver, at borgeren ikke ser ud til at ligge behageligt og afslappet. Efter små justeringer i lejringen, spørger medarbejder B, om det er bedre, og borgeren svarer, at nu ligger hun godt. Medarbejderne fortæller borgeren, hvornår de kommer tilbage, og de ønsker borgeren et godt hvil.

##### SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Idet medarbejder A tager ved kørestolen for at køre borgeren fra middagsbordet, løfter borgeren sit glas for at drikke. Medarbejderen stopper op, og hun venter, til borgeren er helt færdig med at drikke, før hun flytter kørestolen. Borgeren adspørges, om borgeren har lyst til et middagshvil, hvilket borgeren bekræfter. Derudover spørger medarbejder B under påklædningen, om borgeren har lyst til at deltage i eftermiddagens gudstjeneste, hvilket borgeren takker nej til. Medarbejder B forsikrer borger om, at de meget gerne hjælper borgeren hen til gudstjenesten, men de respekterer at borgeren fastholder sit nej tak. Borgeren inddrages i opgaveløsningen, da medarbejder A spørger, om borgeren ligger godt, og om hun ønsker at få en dyne eller et tæppe over sig under middagshvilet.

##### REHABILITERING

Borgeren benytter egne ressourcer, fx læner borgeren sig så meget frem, som borgeren kan, da løftesejlet placeres, og borgeren tager på medarbejder A's opfordring fat med sine hænder på løftesejlets stropper inden forflytningen. Borgeren tager desuden selv fat i sengehesten, da borgeren lejres på siden.

#### ORGANISERING AF ARBEJDET

I borgerens bolig finder medarbejder A først alle remedier til at udføre nedre hygiejne. Medarbejder A hjælper borgeren med at få skoene af, og medarbejder A fjerner armlæn på kørestolen. Herefter forsøger medarbejder A at placere løftesejlet, og først efter flere mislykkede forsøg tilkaldes en kollega, som kommer med det samme. Medarbejder A udfører nedre hygiejne i sengen og efterfølgende påklædning, og medarbejder B assisterer ved lejringskift undervejs, så proceduren udføres uden afbrydelser.

#### FAGLIG UDFØRELSE

Under udførelsen af nedre hygiejne anvender medarbejderne handsker. Begge medarbejdere tager handskerne af, før de hjælper borgeren med påklædning og lejrning, men de afspritter eller vasker ikke hænderne i overgangen mellem den urene procedure til den rene procedure, jf. korrekt håndhygiejne. Der ryddes op, og affald tages med ud af boligen, og begge medarbejderne foretager afspritning af deres hænder, da borgerens bolig forlades.

Medarbejderne anvender loftliften, og forflytningen sker jævnt flydende og uden afbrydelser. Ifølge forflytningsbeskrivelsen i borgerjournalen skal forflytningen hos borgeren altid udføres af to personer. Observationerne er drøftet med medarbejderne, som tilkendegiver, at der ved travlhed i praksis ikke altid er to personer ved forflytninger hos borgeren.

## 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 kontinuerligt opdaterer generelle oplysninger og funktions-  
evnetilstande, svarende til borgerne aktuelle tilstande.
2. Tilsynet anbefaler, at centersygeplejersker og medarbejdere i alle tilfælde følger op på faglige  
indsatser, herunder at udføre vægtmålinger som anført, og at oprette relevante helbredstilstande.
3. Tilsynet anbefaler centersygeplejerskerne at sikre fyldestgørende handleanvisninger i relation til  
de konkrete SUL-indsatser.
4. Tilsynet anbefaler leder en øget opmærksomhed på, at medarbejderne skærmer personfølsomme  
og personhenførbare oplysninger om borgerne for uvedkommende.
5. Tilsynet anbefaler medarbejderne at overholde gældende retningslinjer inden for korrekt håndhy-  
giejne og at følge forflytningsbeskrivelserne ved udførelse af plejeopgaver.
6. Tilsynet anbefaler leder at afdække samtlige ufaglærte medarbejders individuelle kompetencer.
7. Tilsynet anbefaler medarbejderne at følge op på konkret borgers ønsker til den sidste tid og at  
sikre dokumentation heraf.

### 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.

