



# Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre- og Handicapforvaltningen  
Ældrecenter Lundgården

Uanmeldt tilsyn ældrecentre  
Maj 2023



# Forord

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

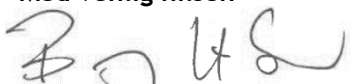
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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 plejecentret og tilsynet

Adresse: Ældrecenter Lundgården, Stadionvej 6, 9760 Vrå

Leder: Konstitueret leder Martin Ljatifi

Antal boliger: 48 boliger, heraf 17 somatiske, 30 i skærmede afsnit og en aflastningsplads.

Dato for tilsynsbesøg: Den 26. maj 2023, kl. 08.15 - 13.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

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

Tilsynet blev afrundet sammen med konstitueret leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes i samarbejde med ældrecentrets planlægger, og konstitueret leder støder til undervejs i tilsynet.

Konstitueret leder oplyser at have været konstitueret leder for Ældrecenter Lundgården i lidt over to måneder, sideløbende med ledelsen for et andet plejecenter i kommunen. Konstitueret leder oplyser, at Lundgårdens nye leder tiltræder 1. juni, og at ældrecentrets assisterende leder er tiltrådt 1. februar, og at ass. leder forinden har haft ansættelse som centersygeplejerske.

Konstitueret leder oplyser om en hektisk periode, og konstitueret leder har været optaget af at sikre en stabil drift, da et højt sygefravær samt et stort forbrug af vikarer i en længere periode har presset medarbejderne og påvirket servicen, som leveres. Konstitueret leder har bl.a. ændret i vagtplaner og opnormeret medarbejdergruppen samt rekrutteret ni faglærte medarbejdere, som tiltræder løbende over de næste par måneder. Ligeledes har konstitueret leder søgt at lede og skabe retning for medarbejderne med henblik på at understøtte prioritering af opgaverne.

Selv om den konstituerede leder efter et par måneder oplever fremskridt, tilkendegives det, at der fortsat er et behov for forbedringstiltag rettet mod ældrecentrets tværgående struktur og organisering af kerneydelsen samt mod medarbejdertrivsel, herunder det indbyrdes samarbejde, hvilket konstitueret leder har italesat på et nyligt personalemøde. Konstitueret leder skal desuden overdrage sine erfaringer og iværksætte tiltag til den nye leder i den kommende periode

Medarbejdernesituationen har været præget af flere langtidssygemeldinger, og konstitueret leder oplyser om et generelt højt sygefravær, og at tre medarbejdere aktuelt er langtidssygemeldte. Medarbejdernes fravær dækkes af faglærte og ufaglærte vikarer.

Konstitueret leder oplyser om en uformel henvendelse til leder fra pårørende, som er efterfulgt med flere møder - og som pt. følges op hos overordnet leder og Visitationen, grundet overordnet utilfredshed og ønske om bolig på andet plejecenter.

## 1.2 Opfølgning

Tilsynet bemærker, at sidste års anbefalinger vedrørende dokumentation fortsat er gældende. Konstitueret leder er ikke bekendt med sidste år anbefalinger.

# 2. Tilsynsresultat

## 2.1 Overordnet vurdering

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

Det er tilsynets samlede vurdering, at Ældrecenter Lundgården aktuelt er meget udfordret på en tilfredsstillende levering af kerneydelsen, grundet mangel på faglærte medarbejdere, et højt sygefravær samt et stort forbrug af vikarer.

Tilsynet vurderer, at Ældrecentret Lundgården har behov for iværksættelse af hurtige indsatser, herunder ledelsesmæssig retning og struktur, som sikrer kvaliteten i leveringen af kerneydelsen til borgerne, herunder kontinuerlig opfølgning på de faglige indsatser samt konsekvent afvikling af triagemøder og borgergennemgange. Medarbejderne tilkendegiver desuden, at den rehabiliterende indsats kun delvist er integreret i hverdagens praksis pga. travlhed, som hos flere borgere har medvirket til yderligt funktionsevnetab, hvorfor tilsynet vurderer, at praksisændring straks skal iværksættes. Borgerne udtrykker dog overvejende tilfredshed med deres pleje- og omsorgsydelser. Tilsynet vurderer samtidig, at dokumentationen er udfordret, og at den kun delvist understøtter kvaliteten i praksis, ligesom GDPR-regler ikke konsekvent overholdes.

Medarbejderne arbejder trods de aktuelle vilkår på at skabe tryghed og trivsel for borgerne, og de forsøger at inddrage borgerne mest muligt i hverdagslivet. I relation til hverdagslivet ser tilsynet et behov for, at ledelsen og medarbejderne i samarbejde drøfter tiltag i hverdagen, der imødekommer borgernes individuelle og differentierede behov for stimuli.

Tilsynet vurderer samtidigt, at ledelsen skal arbejde målrettet på at afdække medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling i relation til målgrupperne, herunder viden om regler om magt-anvendelse samt VAR-portal.

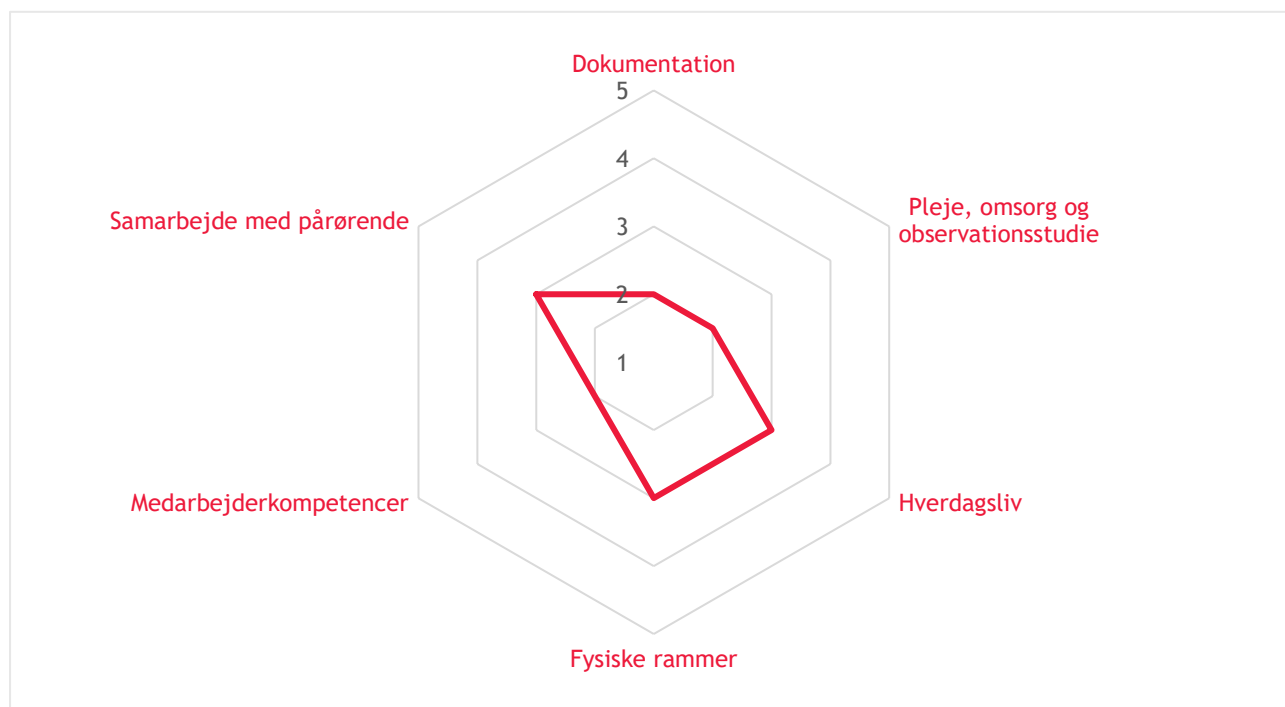
I relation til årets tema "Den sidste tid" har medarbejderne fokus på at sikre en respektfuld dialog, og at borgernes afslutning på livet er værdig og med afsæt i borgernes ønsker. Af udviklingstiltag tilkendegiver medarbejderne ønske om mere systematisk praksis for dialogen med borgerne om deres ønsker til den sidste tid.

Tilsynet har i alt givet anledning til 20 anbefalinger fordelt på samtlige temaer, hvor tilsynet vurderer, at det vil kræve en tæt og målrettet ledelsesmæssig indsats at ubedre manglerne.

## 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: 2**

**Vurdering:**

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

Medarbejderne beskriver deres opgaver vedrørende dokumentationen i daglig praksis, men de har svært ved at redegøre for rolle- og ansvarsfordelingen i forbindelse med ajourføring af borgernes journaler. Medarbejder tilkendegiver dog, at de oplever tilstrækkelig tid til at opdatere dokumentationen.

Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med en medarbejder.

Dokumentationen fremstår samlet set delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i besøgsplaner overvejende beskrevet handlingsvejledende og med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der opdatering af den aktuelle hjælp hos to borgere i forhold til hjælpen til bad og medarbejdernes faglige tilgange. Yderligere mangler der beskrivelse af medarbejderindsatsen om natten hos den ene borger. Generelle oplysninger er i to tilfælde udarbejdet efter kommunens retningslinjer, mens der hos en borger savnes udfyldelse af punkterne vaner og motivation. Funktionsevne- og helbredstilstande mangler hos to borgere generelt

opdateringer ift. borgernes aktuelle funktionsniveau og helbredssituation, ligesom der i flere tilfælde mangler opfølgning på faglige indsatser.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt sprog.

Tilsynet observerer ved rundgang flere brud på GDPR-reglerne i form af post-it eller papirer med oplysninger om borgernes ernæringsbehov, medicin og adfærd, der ligger eller hænger på fællesarealer, og som er frit tilgængelige. Observationerne er adresseret til konstitueret leder.

### 2.3.2 Pleje og omsorg

**Score: 2**

**Vurdering:**

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

Borgerne udtrykker, at de overvejende modtager de pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og at de er tilfredse med den hjælp, de modtager. Dog bemærker en borger travlheden blandt medarbejderne og til tider lang ventetid på hjælpen, ligesom borgeren en morgen lå på sit bækket i halvanden time, hvilket efterfølgende blev adresseret til ledelsen. Samme borger ytrer desuden ønske om at komme tidligere op om morgenen, da borgeren kommer tidligt i seng, og borgeren derfor ofte ligger mange timer i sengen. Borgerudsagnet er adresseret til konstitueret leder.

Kontinuitet af plejen til borgerne tilstræbes aktuelt via fælles morgenmøder med faglig sparring, faste teams og via uformelle overlap mellem vagtlagene. Medarbejderne tilkendegiver, at et højt sygefravær i medarbejdergruppen og deraf et højt forbrug af vikarer, samlet set påvirker kontinuiteten og kvaliteten i opgaveløsningen hos borgerne. Samtidig oplyser medarbejderne, at ikke alle vikarer opleves kompetente i forhold til målgruppen, og at særligt den skærmede enhed også anvender ufaglærte vikarer. Aktuelt oplever medarbejderne desuden ikke, at kontaktpersonordningen fungerer eller eksisterer, og de ser frem til en reetablering, da dette bidrager til en tydeligere ansvarsfordeling af opgaver.

De faste faglærte medarbejdere har opmærksomhed på at anvende pædagogiske tilgange og på, at borgerne medinddrages i plejen. Derudover reflekterer de over vigtigheden af at arbejde med et rehabiliterende sigte. Dog oplever medarbejderne, at de fornødne rammer og vilkår for at arbejde rehabiliterende og inddrage borgernes ressourcer i plejen ikke altid er til stede, grundet travlhed og mangel på faste kollegaer. Medarbejderne beskriver også borgertilfælde, hvor borgernes funktionsniveau er faldet, fordi medarbejdere eller vikarer ikke har haft relation til borgerne, og derfor ikke har kunnet motivere borgerne til at gøre brug af egne ressourcer, ligesom medarbejderne tilkendegiver viden om kollegaers manglende efterlevelse af Fagteamets anbefalinger.

Den helhedsorienterede indsats tilsigtes via de faste besøg af plejehjemslægen og ved et tværfagligt samarbejde med kommunens Fagteam og Gerontopsykiatrisk afdeling.

Medarbejderne oplyser, at triagemøder er planlagt til afholdelse to gange ugentligt, men møderne aflyses ofte, grundet travlhed eller mangel på centersygeplejerskernes tilstedeværelse, som er tovholdere på triagemøderne. Derudover tilkendegiver medarbejderne udfordringer ved at sikre kontinuerlige opfølgninger på faglige borgerindsatser, ligesom medarbejderne aktuelt oplever muligheden for faglig sparring med en sygeplejerske som mangelfuld.

Medarbejderne har opmærksomhed på at foregribe forråelse, og de oplyser i den forbindelse, at tonen mellem medarbejderne til tider kan være hård, men at omgangstonen til borgerne altid er professionel og anerkendende.

Tilsynet observerer en medarbejder, som smører rugbrødssnitte bærende fingerring, og som ikke benytter værnermidler, jf. retningslinjerne, hvilket er adresseret til konstitueret leder.

### 2.3.3 Hverdagsliv

Score: 3

**Vurdering:**

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

Borgerne oplever at have mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter. Borgerne deltager i forskellige aktiviteter alt efter ønske, og en borger oplyser at deltage i sang, dans og gymnastik.

Medarbejderne oplyser, at ældrecentret har to aktivitetsmedarbejdere, som planlægger og afvikler aktiviteter, såsom busture, dans, gudstjeneste og gåture, ligesom ældrecentrets frivillige understøtter hverdagslivet ved at tilbyde forskellige aktiviteter. Borgerne har ligeledes mulighed for at deltage i aktiviteter, arrangeret i aktivitetscentret, som har til huse på samme adresse. Medarbejderne reflekterer over, at de aktuelt ikke har tid og overskud til at tilbyde en-til-en tid eller nærvær med borgere, der ikke rummer større arrangementer.

Borgerne er tilfredse med maden og måltiderne, som de indtager i fællesskabet i fælleskøkkenerne.

Medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser relateret til principperne for det gode måltid, og de er opmærksomme på deres neuropædagogiske viden, fx ift. at reducere støj og understøtte borgernes differentierede behov under måltidet. Medarbejderne har fokus på skabe hyggelige rammer for måltiderne i fællesskabet, og de tilstræber at sidde med ved bordet under måltidet, men de erkender samtidigt, at praksis herfor er forskellig i huset, og at medarbejderdeltagelse ikke altid er muligt på travle dage.

### 2.3.4 Fysiske rammer

Score: 3

**Vurdering:**

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

Medarbejderne oplyser om deres faglige overvejelser i forhold til, hvordan rammerne imødekommer målgruppens sundhedsmæssige behov og udfordringer, herunder egnet i forhold til demens. Der er tænkt på fx reminiscensindretning, stimulering- og sanseindretning, og flere møblelementer med små nicher inviterer på gangarealerne til fællesskab. Ældrecentrets lange gange er flere steder dekoreret med vægmalerier. Medarbejderne oplever gode rammer ift. at kunne tilbyde borgerne små oplevelser i dagligdagen, og de fremhæver fx brug af pavillon, sansehave og det udendørs ishus, som flittigt anvendes i sommerhalvåret.

Både medarbejderne og konstitueret leder tilkendegiver enstemmigt, at de fysiske rammer i den særlige skærmede afdeling ikke opleves egnet til de aktuelle komplekse borgerforløb, idet de få kvadratmeter og en-til-en bemanningen bl.a. betyder, at alle borgere og medarbejdere ikke kan opholde sig på fællesarealet i længere tid, ligesom fælles måltider ikke er muligt. Ifølge konstitueret leder er der gjort opmærksom på udfordringen til overordnet leder.

Tilsynet bemærker en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte borgers boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler. Tilsynet observerer dog manglende anvisning og kode ved udgangspartiet på, hvordan døre åbnes.



### 2.3.5 Medarbejderkompetencer

Score: 2

**Vurdering:**

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

Konstitueret leder og medarbejderne vurderer, at en løbende medarbejdereudskiftning, højt sygefravær og et højt vikarforbrug medvirker til et aktuelt kompetencetab. Ligeledes opleves mulighederne for kompetenceudvikling og tilstrækkelig introduktion af nye medarbejdere begrænsede, og vidensdeling sker aktuelt ikke i det ønskede omfang, fx er borgerkonferencer ikke afviklet i en længere periode. Dog oplyser konstitueret leder, at der de seneste to dage er afviklet temadage for medarbejderne i den særlige skærmede enhed med henblik på generel opkvalificering af dokumentationen.

Medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat, og flere af medarbejderne har mange års anciennitet fra ældrecentret. Dog oplyser medarbejdergruppen, at der løbende har været medarbejdereudskiftning, og at der er mangel på social- og sundhedsassistenter samt sygeplejersker, men som nu gerne skulle stabilisere sig ved de nyansatte medarbejdere.

Medarbejderne føler sig overordnet set rustede til opgaverne, men de oplever sig udfordrede i forhold til de mange ufaglærte medarbejdere og vikarer, som medfører en øget opgavemængde, ansvar og overblik for de faste medarbejdere.

Medarbejderne oplyser, at størstedelen af de faste medarbejdere har været på neuropædagogisk kursus, men øvrige kurser er ikke tilbudt i en længere periode. Møder, jf. kommunens håndbog, har i en længere periode ikke været afviklede, og medarbejderne efterlyser faglige fora med plads til faglig sparring i relation til borgernes mange problemstillinger. I hverdagen sparrer medarbejderne dog indbyrdes, og ift. retningslinjer og instrukser tilkendegiver medarbejderne et varieret kendskab, idet flere social- og sundhedshjælpere ikke kender eller anvender VAR-portalen i praksis. Medarbejderne oplyser ligeledes om flere indberetninger omhandlende fysisk eller psykisk vold, som ikke altid indberettes, grundet mangel på tid og viden om, hvordan indberetningerne foretages. I relation hertil tilkendegiver medarbejderne manglende viden ift. regler for magtanvendelse. Medarbejderne kan dog oplyse om faglige tilgange og overvejelser i forbindelse med at forebygge magtanvendelse, men de oplyser ligeledes, at magtanvendelse hos borgere indimellem forekommer, hvorfor de gerne vil sikre sig rette viden om reglerne derom.

Til grund for vurdering tillægges den aktuelle mangel på faglærte medarbejdere, det høje sygefravær og stort vikarforbrug betydning, og tilsynet vurderer et mærkbart kompetencetab, som påvirker kvaliteten i kerneydelsen og muligheden for kompetenceudvikling i medarbejdergruppen.

### 2.3.6 Samarbejde med pårørende

Score: 3

**Vurdering:**

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

Ifølge konstitueret leder har ældrecentret et velorganiseret og velfungerende samarbejde med de pårørende. Ældrecentret har ligeledes et velfungerende bruger-pårørenderåd, som repræsenterer både borgere og pårørende, og rådet mødes med en fast kadence flere gange årligt.

Medarbejderne oplyser ligeledes om et velfungerende pårørendesamarbejde, men de erkender dog, at indflytningssamtaler ikke er blevet afviklet de sidste par år, og at flere pårørende har kontaktet medarbejderne og forespurgt til dato for indflytningssamtale. Medarbejderne er bevidste om, at de pårørende er en stor ressource, og de møder altid de pårørende med respekt og forståelse for deres livssituation.

Tilsynet har ikke mødt pårørende.



### 2.3.7 Årets tema: Den sidste tid

Ingen score	<p>En borger har drøftet ønsker til den sidste tid, hvilket er dokumenteret i Cura. De to øvrige borgere kan ikke huske, om de er adspurgt ift. ønsker til deres sidste tid.</p> <p>Konstitueret leder oplyser, at der på det seneste personalemøde er drøftet vigtigheden af samtalen med borgerne og evt. pårørende om ønsker til den sidste tid, men at der endnu ikke er aftalt praksis herfor.</p> <p>Medarbejderne føler sig klædt på til at tage dialogen med borgerne omkring den sidste tid, omend det kan være en svær samtale at bringe i spil. Medarbejderne reflekterer i den forbindelse over, at de savner struktur for en praksis, hvor samtalen tilbydes, og evt. materiale, de kan udlevere i den forbindelse. Medarbejderne oplyser om stor opmærksomhed på, at borgerne får en kærlig pleje i den sidste fase og en værdig afslutning på livet. Ældrecentret har et samarbejde med Kamillus, som er en frivillig vågetjeneste, der tilbyder tilstedeværelse i de sidste timer og døgn af borgernes liv.</p> <p>Livstestamente og behandlingstestamente drøftes med borgernes egen læge, og medarbejderne sikrer dokumentation herfor i Cura.</p> <p>Ved gennemgang af dokumentationen bemærker tilsynet, at der for to borgere, heraf en, som er erklæret terminal, ikke ses dokumenteret borgernes ønsker til den sidste tid.</p>
-------------	--

## 2.4 Observationsstudie

Data	<p><b>Vurdering:</b></p> <p><b>OBSERVATION AF PLEJESITUATION</b></p> <p>Borgeren opholder sig i sin seng efter nattens hvil. Borgeren er lammet, og borgeren har således behov for at blive mobiliseret ved hjælp af en loftlift fra seng til bækkenstol. Borgeren er forinden blevet spurgt, om den tilsynsførende må være til stede, og samtykke er givet.</p> <p><b>KOMMUNIKATION</b></p> <p>Medarbejderen kommunikerer under hele forløbet anerkendende, direkte og i et positivt tonefald til borgeren. Tonelejet er roligt, og medarbejderen formidler kontinuerligt til borgeren, hvad medarbejderen foretager sig, fx når dynen fjernes, og at nedre hygiejne foretages samt ved forflytning af borgeren fra seng til bækkenstol. Tempoet tilpasser medarbejderen løbende, alt efter borgerens respons, og da borgeren har et sparsomt sprog, sikrer medarbejderen sig, at borgeren er med, fx ved at bede borgeren om at åbne sine øjne, så medarbejderen kan opnå øjenkontakt med borger.</p> <p><b>SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE</b></p> <p>Opgaveløsningen ved morgenens personlige pleje virker genkendelig for borgeren, og borgeren udtrykker flere verbale samtykker med et "ja", når medarbejderen oplyser om sine handlinger. Medarbejderen har fokus på medindflydelse, idet borgeren efter forflytningen spørges, om borgeren sidder godt på bækkenstolen, og at borgeren samtykker.</p> <p><b>REHABILITERING</b></p> <p>Borgerens egne ressourcer inddrages i relevant omfang, bl.a. vender borgeren sig under forflytningen til hver side, og borgeren tager fat om sengehesten, da sejlet skal placeres, og nedre hygiejne udføres. Borgeren har ligeledes fat om enderne af sejlet under forflytningen.</p>
------	---

#### ORGANISERING AF ARBEJDET

Medarbejderen har tilrettelagt arbejdet hensigtsmæssigt, så selve plejesituationen og forflytningen foregår uden afbrydelser. Efter et stille godmorgen, findes remedier til plejesituationen og forflytningen frem, herunder skraldespand, klude samt sejl og bækkenstol. Der er ingen udefrakommende afbrydelser.

#### FAGLIG UDFØRELSE

Forflytningen udføres uden problemer og i samarbejde med borgeren, som forflyttes og placeres på en rolig måde i bækkenstolen. Medarbejderen arbejder ergonomisk, da sengen hæves i forbindelse med den personlige pleje. Plejeindsatsen svarer til beskrivelsen i borgerens besøgsplan. Medarbejderen følger de hygiejniske retningslinjer, og medarbejderen er iført handsker og forklæde.

## 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 ledelsen en målrettet og skærpet indsats i forhold til at sikre medarbejderne den fornødne dokumentationstid, samt at medarbejderne opnår kendskab til og bliver fortrolige med deres roller og ansvar i forbindelse med dokumentationspraksis.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent udfolder og opdaterer besøgsplanerne med fyldestgørende og handlingsvejledende beskrivelser af borgernes behov for pleje og omsorg, fordelt over hele døgnet.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde ajourfører generelle oplysninger, jf. kommunens retningslinjer.
4. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent opdaterer funktionsevne- og helbredstilstande, svarende til borgernes aktuelle helbredsituation.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre rettidig opfølgning på oprettede faglige indsatser i dokumentationen.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at personhenføre oplysninger om borgerne konsekvent skærmes for uvedkommende.
7. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på en konkret borgers ønske ift. morgenhjælpen.
8. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet indsats i forhold til at sikre kontinuitet og kvalitet i kerneydelsen på alle ugens dage, herunder at sikre afvikling af triagemøder.
9. Tilsynet anbefaler leder at følge op på medarbejderudsagn vedrørende øget mulighed for sygeplejefaglig sparring.
10. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sætter en tydelig retning for, at samtlige medarbejdere og vikarer arbejder med et skærpet fokus på at understøtte den rehabiliterende tilgang hos borgerne, og at de følger anbefalinger fra Fagteamet.

11. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at samtlige medarbejdere kender og efterlever retningslinjerne for korrekt håndhygiejne og brug af værnemidler.
12. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet opmærksomhed på medarbejdernes indbyrdes omgangstone med henblik på at understøtte samarbejdet og trivslen.
13. Tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejderne sammen drøfter forbedringstiltag, som sikrer alle borgerne mulighed for individuelle tilpassede aktiviteter med henblik på at understøtte et meningsfuldt hverdagsliv.
14. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere en drøftelse af, hvordan der sikres en ensartet praksis for medarbejderdeltagelse ved måltiderne.
15. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet opmærksomhed på overholdelse af retsmæssige forhold ved ind- og udgangspartier med anvisning på, hvordan døre åbnes.
16. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at samtlige medarbejdere snarest undervises i magtanvendelsesreglerne og i indberetningspraksis vedrørende voldsregistreringer.
17. Tilsynet anbefaler at ledelsen arbejder målrettet med at reetablere systematisk vidensdeling i medarbejdergruppen samt at sikre afvikling af faglige mødefora, som understøtter medarbejdernes samlede og individuelle kompetenceudvikling.
18. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejderne kender og anvender VAR-portalen med henblik på at understøtte deres faglig læring og viden.
19. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på, om der er afviklet indflytningssamtaler med samtlige borgere.
20. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere sammen drøfter fælles praksis for samtalen med borgerne om til deres sidste tid, og at de sikrer ensartet dokumentation deraf.

### 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.

