



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre- og Handicapforvaltningen
Vikingbanke Ældrecenter

Uanmeldt tilsyn
April 2024

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 ældrecentret.

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

Senior 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

Navn og adresse: Vikingbanke Ældrecenter, Vikingbanke 12, 9850 Hirtshals

Leder: Gitte Munk Lohse

Antal boliger: 30 boliger, heraf seks demenspladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 8. april 2024, kl. 08.40 - 14.20

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 fire 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 og planlægges med leder, som har flere års erfaring som leder inden for det kommunale område, og som tiltrådte stillingen i oktober 2023. Siden sin tiltrædelse har leder haft fokus på at lære huset godt at kende, og leder tilkendegiver at være taget godt imod af både borgere, pårørende og medarbejdere.

Leder oplyser, at et ledelsesmæssigt fokus har været på etablering af en TRIO-enhed, som kan understøtte samarbejde og arbejdsmiljø. Leder oplyser, at TRIO-samarbejdet er under etablering, idet både tillids- og arbejdsmiljørepræsentant er nytiltrådte i deres funktioner, og aktuelt under uddannelse. Leder, sygeplejersker samt tillids- og arbejdsmiljørepræsentant har for nyligt deltaget i en fælles kommunal temadag vedrørende arbejdsmiljø og samarbejde, og leder oplever et stort engagement ift. at arbejde med området. Leder oplyser, at medarbejdersituationen er stabil efter en længere periode med højt sygefravær og et deraf højt forbrug af eksterne vikarer, hvilket var leders første og største opmærksomhedspunkt i forbindelse med sin tiltrædelse på ældrecentret. Leder har som sin primære prioritet haft fokus på tilstedeværelsen af den fornødne faglighed, og har bl.a., grundet udfordringer med rekruttering af social- og sundhedsassistenter, ansat to sygeplejersker, der i aftentimerne indgår i helhedsplejen. Leder har desuden ansat to faglærte medarbejdere i vikariater for at dække fravær af langtidssyge medarbejdere med henblik på at sikre faglighed og stabilitet.

Aktuelt er to vakante stillinger i henholdsvis dag- og aftenvagt i opslag, og leder tilkendegiver, at der er kvalificerede kandidater til stillingerne. Korttidssygefraværet er, ifølge leder, faldet til et nuværende middel niveau. To medarbejdere er langtidssygemeldte, men begge på vej tilbage i job.

Af aktuelle udfordringer nævner leder komplekse borgerforløb, hvor leder i samarbejde med sygeplejerskerne tilbyder medarbejderne løbende sparring, ligesom medarbejderne i et team aktuelt tilbydes supervision ved ekstern supervisor, hvilket leder har modtaget positive tilbagemeldinger på fra medarbejderne.

Leder, sygeplejersker og tillids- og arbejdsmiljørepræsentanten har desuden på arbejdsmiljødagen fået redskaber til at arbejde med perspektivskifte og konflikthåndtering, hvilket har affødt flere tiltag ift. borgere med komplekse problemstillinger, som har bidraget positivt til forståelse og relationen mellem borgere og medarbejdere.

Ældrecentret har ikke modtaget klager. Leder er i løbende dialog med pårørende, hvor der er stor kompleksitet i borgerens helhedssituation, og leder oplever et generelt godt samarbejde med borgernes pårørende.

1.2 Opfølgning

Leder har kendskab til sidste års anbefalinger, og oplyser, at sygeplejerskerne har haft fokus på at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis via undervisning og løbende sparring. Leder oplyser endvidere, at ældrecentret har arbejdet med en mere hensigtsmæssig indretning af fællesarealerne, hvor afskærmning bl.a. i form af flytbare vægge er opsat i det omfang, det er muligt ift. brandsikkerhed. Tilsynet bemærker, at enkelte anbefalinger vedrørende dokumentationen fortsat er gældende.

2. Kommunalt tilsyn

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 med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en god borgeroplevet kvalitet, hvor en rehabiliterende og vedligeholdende tilgang er integreret i den daglige praksis. Tilsynet vurderer, på baggrund af flere observationer, en skærpet ledelsesmæssig opmærksomhed på, at medarbejderne konsekvent respekterer borgernes autonomi og selvbestemmelse, hvorfor der er givet anbefalinger herpå. Tilsynet har fundet sporadiske mangler i dokumentationen, hvilket også har givet anledning til anbefalinger.

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser. Tilsynet vurderer dog, at der er behov for en fortsat ledelsesmæssig indsats ift. at etablere et bruger-pårørenderåd med henblik på at sikre borgere og pårørendes generel indflydelse på husets hverdag.

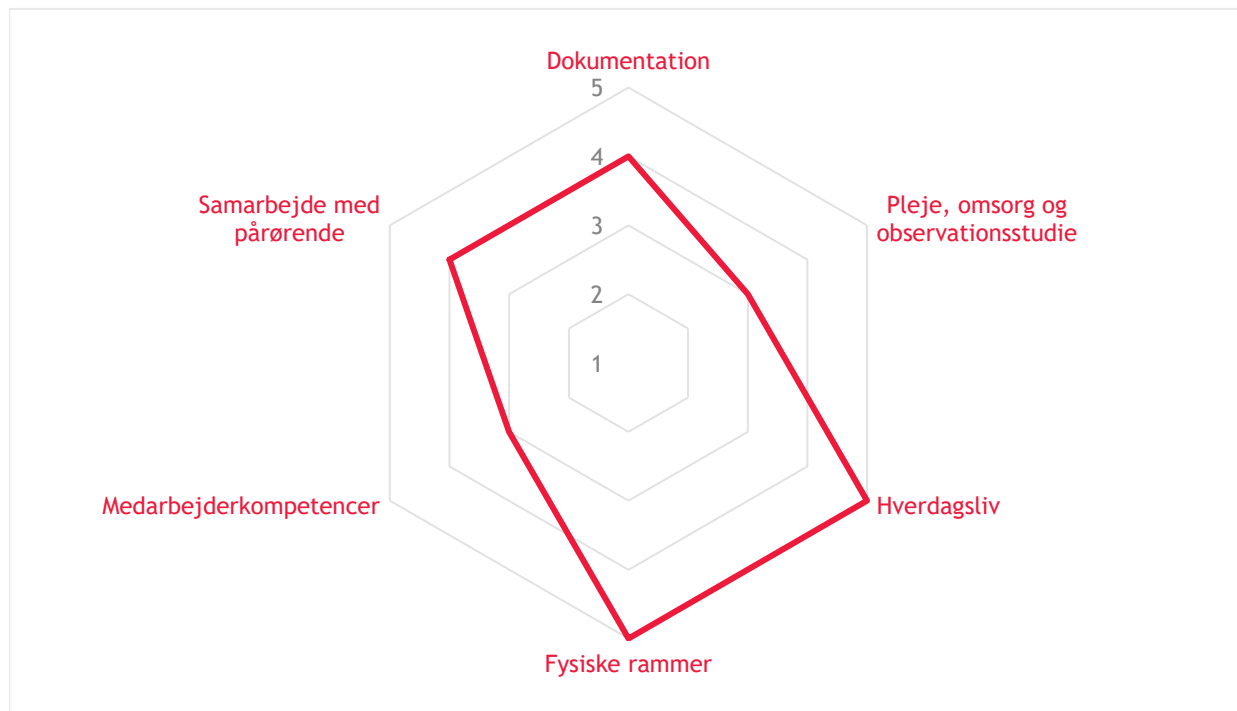
I relation til årets tema *Understøttelse af borgernes mestring* har leder og medarbejdere stor opmærksomhed på at understøtte borgernes mestring og ressourcer i dialog og samarbejde med borgerne og evt. pårørende, ligesom de er opmærksomme på vidensdeling og sparring med henblik på at imødekomme og understøtte et forbedringspotentiale i relation til borgernes funktionsniveau.

Tilsynet har givet anledning til i alt seks anbefalinger, hvor to anbefalinger er rettede mod dokumentationen, og to er relaterede til temaet *Pleje og omsorg*, herunder observationsstudiet. Derudover er der givet en anbefaling vedrørende hhv. temaerne *Medarbejderkompetencer* og *Samarbejdet med pårørende*. Tilsynet vurderer, at det vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at udbedre 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: 4

Vurdering:

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

Medarbejderne redegør for, hvordan de med en klar rolle- og ansvarsfordeling arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne redegør endvidere for, at ældrecentrets sygeplejersker bidrager med løbende sparring og undervisning i Cura. Sygeplejersken, som er husets Cura-ansvarlige, afholder Cura-caféer med mulighed for fordybelse og sidemandsoplæring, hvilket medarbejderne oplever et godt udbytte af. Faglig leder fra kommunen har desuden afholdt undervisning for samtlige medarbejdere vedrørende dokumentationen.

Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med en sygeplejerske.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er i besøgsplaner beskrevet handlingsvejledende, og de tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der hos en borger en beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgang ift. borgerens kognitive udfordringer. Generelle oplysninger er udarbejdede og ajourførte efter kommunens retningslinjer, og livshistorie samt borgernes ønsker i relation til den sidste tid fremgår. Afvigelser og ændringer i borgernes tilstande er retvisende og tidstro dokumenterede, fraset hos en borger, hvor en funktionsevnetilstand savner opdatering efter ændring i borgerens kognitive funktioner, mens en helbredstilstand hos en anden borger ikke er opdateret ift. iværksat behandling ved en fodterapeut. Der foreligger fyldestgørende handlingsanvisninger for uddelegerede sundhedsfaglige ydelser, hvor en handlingsanvisning vedrørende medicinadministration hos en borger dog med fordel kan udfoldes med beskrivelse af medarbejdernes observationer ifm. udlevering af medicin til borgeren. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.3.2 Pleje og omsorg og observationsstudie

Score: 3

Vurdering:

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

Borgerne udtrykker tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager, og som svarer til deres behov. Borgerne oplever, at medarbejderne er respektfulde og anerkendende i deres kommunikation og adfærd over for borgerne. En borger udtrykker stor tilfredshed med, at borgerens ønsker til tilrettelæggelsen af plejen imødekommes af medarbejderne, og borgeren fremhæver faste opfølgende samtaler med sygeplejersken som væsentlige for borgerens mestring af sin ændrede livssituation.

Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via et dagligt koordinerende morgenmøde, hvor medarbejderne orienterer sig i dokumentationen, og opgaverne fordeles ved afsæt i relation, kompetencer og kompleksitet. Medarbejderne beskriver, at de har primær tilknytning til en afdeling, hvor de er kontaktpersoner for flere borgere, men at de ligeledes har en sekundær tilknytning til en anden afdeling, hvor de gensidigt afløser hinanden ved behov. I demensafsnittet vægtes relationsdannelse og genkendelighed for borgerne højt, og afsnittet bemannes derfor med en lille fast gruppe af medarbejdere, herunder øvrige enkelte faste medarbejdere ved fast tilknyttede medarbejders fravær.

Medarbejderne beskriver et velfungerende tværfagligt samarbejde med fx demensenheden, terapeuter, huslægen og særligt med sygeplejerskerne, der fremhæves som værdifulde sparringspartnere, der inddrages i komplekse opgaver og borgerforløb. Sygeplejerskerne er desuden tovholdere på afvikling af ugentlige afdelingsvise triagemøder med deltagelse af alle faggrupper, og hvor der følges op på observerede ændringer og iværksatte faglige indsatser. Borgerrelaterede drøftelser foregår med deltagelse af medarbejdere fra alle vagtlag på månedlige borgerkonferencer, hvor en sygeplejerske er mødeleder, og hvor drøftelsen tager afsæt i Tom Kitwoods blomst.

Medarbejderne beskriver, hvordan det sikres, at borgerne medinddrages i plejen, og at ønsker og vaner imødekommes, bl.a. via dialog med borgeren og pårørende og inddragelse af livshistorie.

Pleje og omsorg leveres efter en tilfredsstillende faglig standard, og medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte i samarbejdet med borgerne med fokus på at inddrage borgerens ressourcer i den daglige ADL. Medarbejderne beskriver desuden med eksempler for deres fokus på sundhedsfremme og forebyggelse via observationer af adfærdsændringer som indikator på begyndende UVI samt opmærksomhed på hygiejne og hudpleje.

Medarbejderne har opmærksomhed på at foregribe forråelse, og de oplyser om et aktuelt fokus på perspektivskifte, når der opleves udfordringer i samarbejdet med borgere. Medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstonen, og de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen.

Tilsynet overhører i en afdeling, at medarbejderne drøfter personfølsomme oplysninger om en borgers pleje i andre borgers påhør. Seancen er drøftet med en medarbejder og leder, som vil følge op. Fraset ovenstående observeres der i alle afdelinger en respektfuld og anerkendende kommunikation i samspillet mellem borgere og medarbejdere. Observationsstudiet er tillige tillagt betydning for temaets samlede vurdering.

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, hvor de ydes mulighed for indflydelse og selvbestemmelse. Det gælder både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med døgnrytme, hverdagsliv og aktiviteter. Borgerne oplever husets tilbud om aktiviteter som passende, og to borgere udtrykker glæde ved deltagelse i bl.a. banko og gymnastik. En borger nyder desuden hyggeligt samvær med andre borgere og medarbejdere på fællesarealer i løbet af formiddagen, ligesom besøg af børn fra den lokale skole omtales som et frisk indslag i hverdagen. En anden borger har et ønske om at deltage i fællesaktiviteter, hvilket pt. ikke er muligt, grundet helbreds-mæssige problemer. Sygeplejersken og medarbejdere redegør i den forbindelse for flere aktuelle tiltag, som skal afhjælpe og imødegå helbredsudfordringerne.

En medarbejder er tovholder ift. at planlægge og afvikle fællesaktiviteter, fx ture med ældrecentrets bus. Derudover bidrager en gruppe af frivillige til afholdelse af bankospil, gudstjenester og ugentlig stolegymnastik. Medarbejderne redegør desuden for, at de tilbyder mindre daglige aktiviteter, herunder fælles avislæsning eller sang efter frokosten, ligesom de tilbyder samvær og en-til-en aktiviteter, fx en gåtur til borgere, der ikke profiterer af deltagelse i de tilbudte fællesaktiviteter. Ældrecentret har desuden ansat flere unge mennesker, der kommer i de sene eftermiddagstimer, og tilbyder samtale og hygge.

Borgerne udtrykker generel tilfredshed med madens kvalitet. En borger, der er vegetar, har efterspurgt større variation af maden, der beskrives velsmagende, hvilket medarbejderne har handlet på og videreformidlet til centralkøkkenet. Borgerne indtager måltiderne fælles eller i egen bolig efter ønske, og de omtaler de fælles måltider som hyggelige.

Medarbejderne redegør for faglige overvejelser vedrørende måltiderne, hvor der gennem en klar rollefordeling er opmærksomhed på at skabe ro og en hyggelig stemning omkring måltidet. Medarbejdere sidder med ved bordet, hvor de bidrager med samtaler, og understøtter borgere med behov herfor, samt observerer ændringer i borgernes appetit, synkebesvær mv. Medarbejderne reflekterer over, at relevante samarbejdspartnere, fx ergoterapeut eller sygeplejerske, inddrages ved behov for sparring eller iværksættelse af faglige indsatser i forbindelse med borgernes ernæringsproblematikker.

Tilsynet observerer et aktivt miljø på fællesarealerne i løbet af formiddagen, hvor borgere og medarbejdere i demensafsnittet synger sammen, og har samtale om hverdagsoplevelser. I en anden afdeling findes sanghæfter frem på en borgers initiativ, og borgere og medarbejdere synger sammen. Tilsynet observerer desuden brudstykke af eftermiddagens stolegymnastik, hvor borgere, heraf flere fra demensafsnittet, sammen med en frivillig og en medarbejder har en hyggelig stund med positiv stemning.

2.3.4 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med deres boliger, og særligt fremhæves beliggenheden og udsigten over havnen og havet.

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, fx er flytbare vægge tilgængelige på fællesarealerne, så der skabes mulighed for afskærmede nicher. Møbleringen imødekommer

målgruppen, og på væggene i hele huset ses fotografier med lokale motiver, både aktuelle og historiske, hvilket, ifølge medarbejderne, motiverer til samtale og reminiscens. Omkring ældrecentret er en stor lukket have med flisebelagte terrasser og stier, som inviterer til gåture, og som flittigt benyttes i sommerhalvåret.

Tilsynet observerer en god stemning og en rolig atmosfære på fællesarealerne, hvor borddækning og pynt afspejler årstiden. Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

2.3.5 Medarbejderkompetencer

Score: 3

Vurdering:

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

Leder vurderer, at medarbejdergruppen, som rummer sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, har relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer på ældrecentret. Der er, grundet ansættelsen af to sygeplejersker i vakante assistentstillinger, nu tilstedeværelse af sygeplejersker i dag- og aftentimer og assistentdækning om natten. Leder redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring via mono- og tværfaglige mødefora samt via triagemøder og borgerkonferencer, hvor faglige drøftelser og refleksioner understøtter udvikling af medarbejdernes kompetencer. Leder redegør desuden for, at sygeplejerskerne for nyligt har gennemgået og opdateret medarbejdernes kompetenceprofiler, og at de løbende oplærer medarbejderne i sundhedsfaglige opgaver, jf. kommunens ydelseskatalog. Leder redegør desuden for, at samtlige medarbejdere er tilmeldt et kommende kursus vedrørende dysfagi. Derudover skal medarbejderne snarligt deltage i undervisning vedrørende bl.a. håndhygiejne ved kommunens hygiejnekontaktperson. Leder har efter sin tiltræden lagt vægt på at lære medarbejderne, deres ønsker og kompetencer at kende, og leder afvikler aktuelt MUS.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og at de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling i dagligdagen, hvor sygeplejerskerne fremhæves som gode sparringspartnere.

Medarbejderne har den fornødne viden, fx om demens og regler for magtanvendelse, og de kan redegøre for faglige overvejelser og tilgange i den forbindelse, hvor medarbejderne fremhæver udbyttet af uddannelse vedrørende neuropædagogiske tilgange og metoder samt deltagelse i borgerkonferencer, hvor faglige refleksioner og drøftelser tager afsæt i Tom Kitwoods teori.

Medarbejderne redegør for deltagelse i faglige kurser, herunder forflytningskurser, ligesom de har deltaget i undervisning i huset, bl.a. vedrørende magtanvendelse.

En medarbejder redegør med eksempler for brugen af VAR-portalen i tvivlstilfælde og ved behov for at genopfriske faglige procedurer, mens en anden medarbejder kender til portalen, men erkender, at den ikke anvendes i dagligdagen, hvor medarbejderen i stedet inddrager en kollega eller en sygeplejerske ved tvivl om udførelsen af en opgave. Udsagn er formidlet til leder, som vil følge op.

Medarbejderne redegør desuden for, at de oplever god opbakning og sparring fra leder og sygeplejersker vedrørende komplekse borgerforløb, og de tilkendegiver et godt udbytte af det aktuelle supervisionsforløb ved en ekstern supervisor.

I vurderingen af temaet vægtes medarbejdernes manglende refleksion over vidensdeling vedrørende personfølsomme oplysninger i flere borgeres påhør.

2.3.6 Samarbejde med pårørende

Score: 4

Vurdering:

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

Ældrecentret har, ifølge leder, et velfungerende samarbejde med de pårørende. Leder oplyser, at ældrecentret aktuelt ikke har et bruger-pårørenderåd, og at det trods flere tiltag ikke er lykkedes at motivere borgere og pårørende, så et nyt bruger-pårørenderåd kan etableres. Leder fortsætter dog bestræbelserne, og oplyser, at to engagerede pårørende har deltaget sammen med leder til et stormøde for rådene, og leder håber, at et nyt bruger-pårørende råd snart kan etableres.

Leder og medarbejdere redegør for et overvejende velfungerende samarbejde med de pårørende, som indledes ved indflytningssamtalen, hvor pårørendes ønsker til samarbejdet og indgåede aftaler dokumenteres i Cura med samtykke fra borgeren. Sygeplejerske og kontaktperson er ansvarlig for kontakten til de pårørende, og medarbejderne fremhæver de pårørende som en væsentlig og supplerende kilde til viden om borgernes ønsker og vaner. Medarbejderne redegør ligeledes for, at de inviterer pårørende til samtale, hvis en pårørende udtrykker undren eller bekymring for plejen af sin kære, ligesom leder inddrages i relevante tilfælde, fx hvis samarbejdet imellem medarbejdere og pårørende kalder på dette.

Ældrecentret deler nyheder på husets info-tavle, og de deler desuden billeder af oplevelser og begivenheder på Facebook med borgernes samtykke.

2.3.7 Årets tema: Understøttelse af borgernes egen mestring

Ingen score

Leder og medarbejdere redegør med eksempler for, hvordan kendskab til borgerens baggrund og livshistorie gennem samtaler med borgerne og pårørende danner afsæt for indsatser, der understøtter borgernes mentale såvel som fysiske mestring, fx opfordring til deltagelse i gymnastik, sang og ture i naturen, der har betydning for borgerne.

Medarbejderne redegør for, at de ved en borgers indflytning sætter sig ind i hjemmeplejens dokumentation og beskrivelser af borgerens mestringsevne, men at de lægger vægt på at danne sig et opdateret fagligt indtryk i dialog med borgeren og de pårørende. Kort efter en borgers indflytning på ældrecentret drøftes borgerens helhedssituation på en borgerkonference, hvor generelle oplysninger vedrørende borgerens mestring, motivation, ressourcer og vaner inddrages i drøftelserne, og dette udfyldes i Cura. På triagemøder drøftes ændringer i borgerens helhedssituation samt indsatser, der kan understøtte tilbagevenden til borgerens vanlige funktionsniveau, ligesom medarbejderne på møderne og løbende i hverdagen deler observationer, der kan bidrage til understøttelse af borgerens egen mestring af hverdagen.

Medarbejderne redegør desuden for tiltag i hverdagslivet, der understøtter borgernes mestring, herunder fælles avislæsning, sang, deltagelse i små praktiske hverdagsopgaver, samtaler og gåture.

Medarbejderne redegør for, hvordan de handler, hvis de oplever et forbedringspotentiale ift. borgernes mestringsevne efter indflytning, herunder hvordan aftaler om struktur og genkendelighed i hverdagen kan understøtte den mentale mestringsevne hos borgere med kognitive svækkelser.

Medarbejderne oplyser, hvordan de, når en borgers ressourcer gradvist aftager, øger deres kompenserende hjælp og pleje med et blik for, at borgeren fortsat understøttes i at udføre delopgaver i den daglige ADL, så funktioner og livskvalitet bevares så længe som muligt.

2.4 Observationsstudie

Data:**Vurdering:****OBSERVATION AF FORFLYTNINGS- OG PLEJESITUATION**

En medarbejder forflytter en borger fra kørestol til seng samt udfører nedre hygiejne. Borgeren har en meget fremskreden kognitiv svækkelse og fysisk sygdom, og kan ikke udtrykke sig verbalt.

KOMMUNIKATION

Medarbejderen anvender både verbal og nonverbal kommunikation med borgeren. Borgeren er næsten faldet i søvn i kørestolen før forflytning, og medarbejderen vækker borgeren med en rolig og venlig stemmeføring, og lægger desuden sin hånd beroligende på borgerens skulder. Medarbejderen varsler borgeren, før medarbejderen kører borgeren ind i boligen, hvor medarbejderen igen varsler borgeren om, at medarbejderen vil gøre klar til, at borgeren kan komme i seng til et hvil.

Medarbejderen klargør loftliften, og skaber øjenkontakt, idet medarbejderen kommunikerer til borger om, at *"nu bliver du løftet over i sengen"*. Da borgeren er forflyttet til sengen, vågner borgeren kortvarigt op, og medarbejderen skaber øjenkontakt og fastholder kontakten ved at stoppe op og sige; *"Nu er du landet blødt i sengen, og nu blev du så vågen"* mens hun holder borgerens hånd, skaber øjenkontakt og smiler til borgeren, som kort efter lukker øjnene igen. Medarbejderen fortæller derefter løbende og med rolig stemme, hvad der skal ske i et venligt og roligt toneleje, og understøtter den verbale kommunikation med berøring.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Medarbejderen italesætter, at borgeren ser træt ud, og delvist er sovende i stolen. Medarbejderen udtrykker over for borgeren sin tolkning af, at borgeren trænger til et middagshvil. Ved afslutningen af plejesituationen spørger medarbejderen, om borgeren ligger godt, men vender sig samtidig, og begynder at rydde op, og ser ikke, om borgeren reagerer på spørgsmålet, ligesom medarbejderen står lidt på afstand, da denne ønsker borgeren et godt middagshvil, og ikke afventer respons fra borgeren. Observationerne er drøftet med medarbejderen, og formidlet til leder ved afrunding af tilsynet.

REHABILITERING

Borgeren kan ikke, grundet både sine kognitive og fysiske begrænsninger, selv medvirke aktivt i situationen. Medarbejderen har via kommunikationen fokus på at arbejde rehabiliterende, idet borgeren i et vist omfang har stemmeføring, som medarbejderen forsøger at stimulere ved at stille borgeren korte og enkle spørgsmål, hvorefter medarbejderen tolker borgerens respons. Borgeren udtrykker i forbindelse med en ændring af stilling i sengen utryghed gennem stemmeføring og bevægelse. Medarbejderen understøtter her borgerens evne til at kommunikere ved at reagere på borgerens kommunikation med beroligende berøring, mens medarbejderen roligt fortæller, at dette var det sidste sideskift.

ORGANISERING AF ARBEJDET

Inden forflytningen påbegyndes, udfører medarbejderen håndhygiejne, og finder alle remedier, som skal anvendes til nedre hygiejne frem på et rullebord. Medarbejderen udfører forflytning samt nedre hygiejne og bleskift glidende og uden afbrydelser. Da borgeren er lejret i sengen, rydder medarbejderen op, tager affald med ud fra boligen, og udfører håndhygiejne.

FAGLIG UDFØRELSE

Som det første ruller medarbejderen rullegardinet i borgerens bolig ned, så der ikke er indkig i boligen, mens forflytning og pleje udføres. Medarbejderen betjener kompetent

komfort-kørestol, loftlift og vendelagen med rolige bevægelser, hvilket medvirker til rolige og jævne stillingsskift for borgeren. Under udførelsen af nedre hygiejne anvendes relevante værnemidler i form af plastforklæde og handsker, som på- og aftages i overensstemmelse med hygiejniske retningslinjer. Der foretages handskeskift forud for påsmøring af creme samt håndtering af ren ble. Medarbejderen lejrer borgeren i sengen med anvendelse af lejringspuder, samt anvender sengens funktioner til en behagelig lejrning, hvorefter sengen køres længst muligt ned, hvorved medarbejder har opmærksomhed på borgerens sikkerhed.

Indsatsen udføres i overensstemmelse med beskrivelserne i borgerens 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 opdaterer besøgsplanen hos en konkret borger med beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange til borgeren.
2. Tilsynet anbefaler, at sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter opdaterer funktionsevne- og helbredstilstande, svarende til borgernes helhedssituation, samt opdaterer handlingsanvisning vedrørende medicinadministration hos en konkret borger.
3. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at samtlige medarbejdere er bevidste om, og overholder deres tavshedspligt vedrørende borgernes personlige og helbredsmæssige forhold.
4. Tilsynet anbefaler medarbejderne en øget opmærksomhed på faglige tilgange, som understøtter borgernes medindflydelse og selvbestemmelse, trods kognitive svækkelser.
5. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at medarbejderne anvender VAR-portalen som et redskab til kvalitetssikring af kerneydelsen i deres daglige praksis.
6. Tilsynet anbefaler leder en fortsat indsats for at etablere et bruger-pårørenderåd på ældrecentret med henblik på at styrke pårørendesamarbejdet yderligere.

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 tilbagemeldingen 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 målrettet 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 målrettet 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>
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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.