



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre- og Handicapforvaltningen
Ældrecenter Lynggården

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: Ældrecenter Lynggården, Østergade 30, 9850 Hirtshals

Leder: Irene Mikkelsen

Antal boliger: 17 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 15. april 2024, kl. 08.45 - 15.45

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 to medarbejdere

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

Tilsynsførende:

Senior manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Nedenstående afsnit er indføjet og delvist enslydende med rapporten fra Lynggården Rehabiliteringscenter, idet leder fra Ældrecenter Lynggården midlertidigt varetager ledelsen på ældrecenteret og rehabiliteringscentret, og idet begge tilsyn er gennemført samme dag.

Tilsynet indledes med to medarbejdere, og leder støder til undervejs i tilsynet. Leder oplyser at have varetaget ledelsen på Ældrecenter Lynggården og et andet ældrecenter i kommunen frem til april måned, hvorefter leder er vikarierende leder på rehabiliteringscentret i lederens fravær.

Leder oplyser om et fokus på de fysiske rammer, hvor der er sket ændringer i anvendelse af lokaler og fællesarealer, som særligt har haft en positiv indvirkning på rehabiliteringscentret, hvor spise- og opholdsfaciliteter nu har sammenhæng til køkkenet. Ældrecentret har ligeledes fået et lokale til afholdelse af møder.

Leder oplyser derudover, at både ældrecentret og rehabiliteringscentret har fokuseret på levering af kerneydelsen, heraf fokus på faglighed og kompetenceudvikling blandt medarbejderne, hvor ledelsen bl.a. har foranlediget undervisning på tværs af centrene i relevante faglige emner. Derudover tilkendegiver leder ligeledes, at de gennemførte kurser i neuropædagogik har haft en generel positiv effekt ift. medarbejdernes refleksionsniveau og levering af kerneydelsen.

Medarbejdergruppen på ældrecentret beskrives som stabil, og sygefraværet er lavt, dog er det påvirket af en enkelt langtidssygemeldt medarbejder, som der er lavet aftale med, om tilbagevenden til arbejdet.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at de har arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende mangler i dokumentation. Vedrørende sidste års anbefaling, rettet mod hverdagsaktiviteter, oplyser leder, at det ofte er en elevopgave at varetage aktiviteter med borgerne. Dog bemærker tilsynet, at anbefalinger vedr. dokumentation og manglende hverdagsaktiviteter fortsat er gældende.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

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

Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Tilsynet vurderer, at Ældrecenter Lynggården efterlever Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau inden for området. Det er yderligere tilsynets vurdering, at Ældrecenter Lynggården er et ældrecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne.

Kerneydelsen leveres med en god borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan det rehabiliterede sigte er integreret i hverdagens praksis. Tilsynet har dog givet anledning til anbefalinger i relation til dokumentationen, hvor manglerne vurderes at have betydning for levering af kerneydelsen.

Dertil vurderer tilsynet, på baggrund af borgerudsagn, at der er et behov for en målrettet ledelsesmæssig indsats relateret til genetablering af flere meningsfulde aktivitetstilbud. Tilsynet vurderer derudover et behov for ledelsesmæssig understøttelse ift. koordinering af borgeropgaver, som sikrer levering af kerneydelsen og afvikling af triagemøder med henblik på at øge medarbejdernes individuelle såvel som samlede kompetenceniveau. Derudover har tilsynet givet anbefalinger vedrørende manglende overholdelse af håndhygiejne.

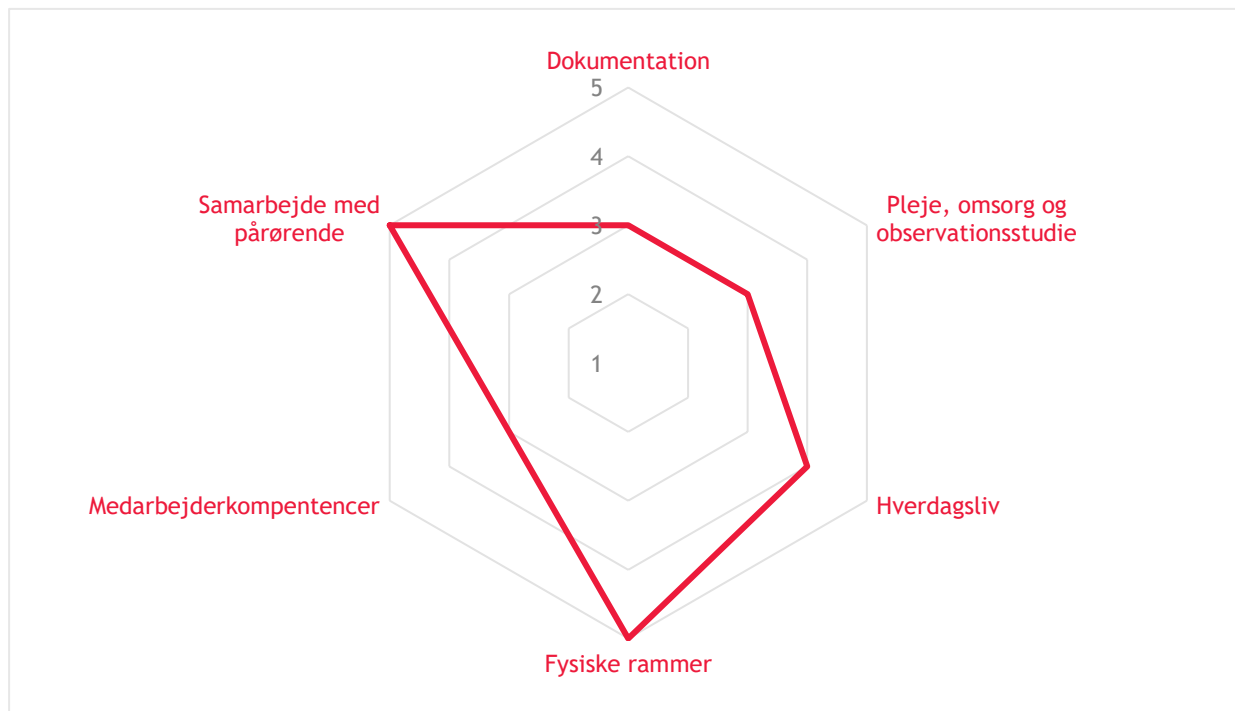
I relation til årets tema *Understøttelse af borgernes mestring* har både leder og medarbejdere stor opmærksomhed på at inddrage og støtte op omkring borgernes individuelle ressourcer og mestringsevne, ligesom medarbejderne er opmærksomme på at understøtte borgerne i at bevare og vedligeholde ressourcer samt inddrage relevante samarbejdspartnere ved forbedringspotentiale i borgernes funktionsniveau.

Tilsynet har givet anledning til otte anbefalinger inden for samtlige temaer, fraset temaet *Samarbejde med pårørende* og temaet *Fysiske rammer*. Det er tilsynets vurdering, at det vil kræve en vedvarende ledelsesmæssig opmærksomhed og 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: 3

Vurdering:

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

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder fokuseret med dokumentationen, så kvaliteten i daglig praksis understøttes. Medarbejderne oplyser om en klar rolle og ansvarsfordeling, hvor det, ud over de daglige observationsnotater ved afvigelser, er kontaktpersonen, der har det overordnede ansvar for opdatering af besøgsplan og funktionsevnetilstande. Medarbejderne oplyser derudover, at det forud for borgerkonference ligeledes er borgerens kontaktperson, der sikrer opdatering af borgerjournaler.

Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med en medarbejder.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er i besøgsplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. I en borgers besøgsplan savnes der dog beskrivelse af hjælpen til bad og måltider, ligesom der savnes tydeliggørelse af borgerens selvbestemmelse samt medarbejdernes faglige tilgange og overvejelser, som er nødvendige, grundet borgerens kognitive svækkelse og varierende behov for hjælp og støtte.

Funktionsevne- og helbredstilstande er overvejende vurderede og opdaterede, svarende til borgernes funktionsniveau og helbredssituation, ligesom afvigelser og ændringer i borgernes tilstande er retvisende og tidstro dokumenterede.

Generelle oplysninger er udarbejdet efter kommunens retningslinjer.

Dokumentationen er delvist beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog, hvor tilsynet dog konstaterer formynderisk sprogbrug i en borgerjournal

2.3.2 Pleje og omsorg og observationsstudie

Score: 3

Vurdering:

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

Borgerne oplyser, at de modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager. Borgerne oplever ligeledes, at medarbejderne er respektfulde og anerkendende i deres kommunikation og adfærd.

Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, herunder via kontaktpersonordning, koordinerende morgenmøde og orientering i dokumentationen. Triagemøder afholdes som udgangspunkt tre gange ugentligt med deltagelse af alle faggrupper. Dog tilkendegiver medarbejderne, at triagemøder aflyses, såfremt sygeplejersken eller en social- og sundhedsassistent ikke er til stede, hvilket har været tilfældet flere gange i den seneste tid. Medarbejderudsagn er videreformidlet til leder, der er bekendt med aflysningerne.

Medarbejderne oplyser, hvordan det sikres, at borgerne medinddrages i plejen, og at ønsker og vaner imødekommes, fx ift. borgernes døgnrytme, dels via dialog med borgerne, men også ved inddragelse af og en opmærksomhed på borgernes livshistorie. Medarbejderne supplerer, at de flere gange i den seneste tid har været nødsaget til at udskyde eller aflyse borgernes bad, grundet manglende personale. Medarbejderudsagn er adresseret til ledelsen.

Pleje og omsorg leveres efter en god borgeroplevet standard, og medarbejderne beskriver deres fokus på hverdagsrehabilitering, som en integreret del i hverdagens praksis, hvor borgerne motiveres til selvhjælp i den daglige ADL og ved mobilisering.

Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og de beskriver bl.a. fokus og tiltag ift. at sikre korrekt hygiejne, og at borgerne motiveres til sufficient væskeindtag mhp. forebyggelse af bl.a. urinvejsinfektioner.

Medarbejderne oplyser om en opmærksomhed på at foregribe forråelse, og de oplyser, at de har indbyrdes fokus på omgangstonen, og har tillid til at drøfte brud på omgangstonen med hinanden og med ledelsen.

Til grund for den samlede vurdering tillægges desuden manglerne i observationsstudiet.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med indflydelse og selvbestemmelse, hvilket er gældende ift. til pleje og omsorg og i forbindelse med døgnrytme og hverdagsliv. En borger oplyser, at dagen går med at se gamle danske film, hvilket borgeren holder meget af. To borgere oplyser begge, at de nyder hinandens selskab, hvor de en stor del af tiden spiller kortspil. Dog tilkendegiver borgerne, at der pt. ikke tilbydes nogen form for aktiviteter på ældrecentret, hvilket de begge savner, og de fremhæver gymnastik som en aktivitet, de kunne ønske sig.

Medarbejdende reflekterer over aktivitetsniveauet og de aktuelle tilbud om aktiviteter til borgerne, og de tilkendegiver en reducere af tilbud i forhold til tidligere. Dog tilsigter medarbejderne at være nærværende og at skabe små stjernestunder med borgerne, og de nævner aktiviteter, såsom sang eller en gåtur, men erkender, at de udfordres, grundet travlhed, og at der ikke er faste planlagte aktiviteter. Frivillige, der tidligere var en del af ældrecentret, har i vinterhalvåret holdt en pause ift. tilbud om cykelture med borgerne, men, ifølge medarbejderne, forventes en afklaring fra leder af, om de frivillige påtænker opstart, når vejret igen tillader det.

Borgerne udtrykker tilfredshed med maden og måltiderne, som for en stor del af borgerne indtages i fællesarealet.

Medarbejderne redegør for faglige overvejelser, relaterede til principperne for det gode måltid, hvor der, ud over et fokus på at skabe ro, også er en klar opgavefordeling mellem medarbejdere, der servicerer borgere, der ønsker at spise i egen bolig, og medarbejdere der er måltidsværter, som sidder med under måltidet i fælleskøkkenet. Medarbejderne oplyser desuden om en opmærksomhed på faglige observationer under måltiderne, såsom borgernes ernæringsindtag og evt. udfordringer i relation hertil.

Tilsynet bemærker, at middagsmåltidet afsluttes med fællessang, hvor borgerne inddrages i sangvalg, og hvor flere af borgerne synger med.

2.3.4 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

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

Leder og medarbejdere redegør for deres faglige overvejelser i forhold til, hvordan rammerne imødekommer målgruppens sundhedsmæssige behov og udfordringer, herunder egnethed i forhold til demens. Ældrecentret er indrettet med to boliger i stueplan og de resterende boliger på første sal, hvor en fælles opholdsstue er samlingspunkt, særligt ved måltiderne. Medarbejdere fremhæver derudover stedets to store terrasser, hvor grillaftener inviterer til fællesskab i sommerhalvåret.

Medarbejderne tilkendegiver, at de savner et personale rum på første sal, hvor de kan sparre og føre telefonsamtaler under hensyntagen til tavshedspligten og uden at forlade afdelingen. Medarbejderudsagn er videreformidlet til ledelsen, som oplyser, at der i forbindelse med ændringer af husets lokaler er indrettet et lokale i stueplan, der imødekommer medarbejdernes behov, ligesom lokalet er tiltænkt afvikling af triagemøder. Leder vil følge op med medarbejderne.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler. Tilsynet bemærker desuden en god stemning og atmosfære samt et aktivt miljø på fællesarealerne, hvor flere borgere og medarbejdere opholder sig i løbet af formiddagen.

2.3.5 Medarbejderkompetencer

Score: 3

Vurdering:

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

Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer på ældrecentret. Medarbejdergruppen består af SOSU-medarbejdere med en overvægt af social- og sundhedshjælpere, to social- og sundhedsassistenter, hvoraf en tredje assistent, som pt. er elev, er tilbudt ansættelse efter endt uddannelse samt en sygeplejerske. Leder supplerer, at ældrecenteret ved manglende assistent- eller sygeplejerskekompetencer på ældrecentret kan lave aftale med rehabiliteringscentret eller udekørende sygeplejerske ved behov for sparring eller hjælp til sundhedslovsopgaver. Leder oplyser, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring, herunder via koordinerende morgenmøder, triagemøder eller borgerkonferencer, som afholdes en gang årligt pr. borger. Derudover oplyser leder, at medarbejderne løbende tilbydes undervisning af leder og sygeplejersker i fx dokumentation, magtanvendelse eller faglige relevante emner. Leder reflekterer dog over, og tilkendegiver, at flere medarbejdere har belyst samarbejdsudfordringer i medarbejdergruppen, som leder er opmærksom på, og hvor der påtænkes en målrettet indsats mhp.

at optimere samarbejdet. Derudover oplyser leder om en bevågenhed på medarbejdernes overholdelse af tavshedspligten, da leder har erfaret, at medarbejdere i fællesrummet har drøftet borgersager med andre borgeres tilstedeværelse i rummet.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de udtrykker tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling, og at VAR-portalen anvendes som opslagsværk og ved tvivlsspørgsmål. Medarbejderne fremhæver, at kurset vedr. neuropædagogik har givet anledning til faglige drøftelser og refleksioner, som har understøttet og udviklet medarbejdernes faglighed. Derudover oplyser medarbejderne, at plejehjemslægen har undervist i fx inhalationsmedicin, ligesom demensvejleder har undervist i emnet "antipsykotisk medicin".

Medarbejderne har den fornødne viden, fx om demens og regler for magtanvendelse, og de kan redegøre for faglige overvejelser og tilgange i den forbindelse. Dertil supplerer medarbejderne, at magtanvendelse ikke har været anvendt i en længere periode, hvilket medarbejderne tilskriver deres neuropædagogiske og faglige tilgange.

Til grund for vurderingen tillægges de få social- og sundhedsassistentkompetencer, aflysning af triageringsmøder samt lederudsagn om medarbejdernes tilkendegivelse af samarbejdsudfordringer og opmærksomhed på medarbejdernes deling af borgeroplysninger på fællesareal. Tilsynet har oplevet verbal og nonverbal kommunikation fra en medarbejder, som er drøftet med leder, grundet manglende imødekommenhed. Manglerne influerer samlet på medarbejdernes muligheder for faglige drøftelser, og indikerer behov for kompetenceudvikling og øget refleksionsniveau inden for kommunikative kompetencer.

2.3.6 Samarbejde med pårørende

Score: 5

Vurdering:

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

Ledelse og medarbejdere redegør for et velfungerende samarbejde med de pårørende. Samarbejdet påbegyndes ved indflytning, hvor pårørende, efter borgernes samtykke, inviteres til indflytningssamtale inden for 14 dage, og hvor borgerens kontaktperson og sygeplejersken er deltagende. Ifølge medarbejderne overholdes og dokumenteres indgåede aftaler, samtykke og tiltag, der er med til at styrke pårørendesamarbejdet, og som aftales ved indflytningssamtalen i Cura.

Medarbejderne redegør desuden for deres opmærksomhed på, at pårørende skal føle sig velkomne på ældrecentret, hvorfor de ofte byder på en kop kaffe, og er imødekommende i deres tilgange i mødet med pårørende.

Medarbejderne beskriver, hvordan der afvikles møder med bruger-pårørenderådet med et fast interval og dagsorden. Bruger-pårørenderådet er bestående af både borgere, pårørende, medarbejdere og leder.

Tilsynet har under tilsynet ikke mødt pårørende.

2.3.7 Årets tema: Understøttelse af borgernes egen mestring

Ingen score	<p>Leder og medarbejderne redegør for en løbende opmærksomhed på at understøtte borgernes ressourcer og mestringsevne, så borgerne anvender egne ressourcer længst muligt. Medarbejderne redegør med flere eksempler på, hvordan borgernes mestring understøttes både fysisk, psykisk og socialt, fx ved inddragelse i hverdagen og en opmærksomhed på, at borgernes ressourcer benyttes i dagligdags gøremål og ved den personlige pleje. Medarbejderne oplyser desuden om stor opmærksomhed på hel- eller delvis kompenserende støtte, som øger livskvaliteten hos borgerne, fx muliggør helkompenserende støtte i en badesituation, at borgeren har ressourcer til resten af dagen og fx til at kunne spise selv - alt afhængig af borgers formåen, overskud og individuelle ressourcer. Ved indflytningssamtalen afdækkes borgerens ressourcer, og medarbejderne tilkender, at de ved observeret forbedringspotentiale hos borgerne kontakter terapeuter eller egen læge for drøftelse af træningsmuligheder, ligesom medarbejderne er opmærksomme på gangtræning ved borgere, der er i træningsforløb.</p>
-------------	---

2.4 Observationsstudie

Data:	<p>OBSERVATION AF EN MÅLTIDSSITUATION I FÆLLESKØKKENET</p> <p>Borgerne i fælleskøkkenet er fordelt ved to borde, hvor der ved det ene bord sidder en borger, og ved det andet bord er seks borgere samlet ved måltidets start. Tre medarbejdere er til stede, hvoraf den ene er en elev, der har første dag på tilsynsdagen. De to øvrige medarbejdere har på forhånd delt opgaverne i relation til måltidet imellem sig.</p> <p>KOMMUNIKATION</p> <p>Medarbejderne kommunikerer under måltidet med borgerne i en anerkendende og rolig tone. Ved bordet med den ene borger, og senere hen to borgere samt en medarbejder, bidrager medarbejderen til dialog, og spørger ligeledes flere gange ind til borgernes weekend, hvorefter samtalen flyder i et naturligt flow. Ved bord nummer to, hvor borgerne sidder uden en medarbejder det meste af måltidet, er kommunikationen mellem borgerne sparsom. Eleven, der netop er startet, forsøger flere gange at igangsætte en samtale, men samtalen går hurtigt i stå.</p> <p>SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE</p> <p>Medarbejderne tilbyder borgerne rugbrødssnitter fra et fad, og de holder fadet på en måde, så borgerne kan se og vælge, hvilke snitter de kunne tænke sig. Derudover inddrages borgernes selvbestemmelse og medindflydelse ved, at medarbejderne både tilbyder borgerne vand og saftvand, ligesom en borgers ønske om kaffe imødekommes. Medarbejderen, der sidder ved bord nummer et, hvor endnu en borger er stødt til under måltidet, sidder ved bordet under hele måltidet, kun afbrudt en enkelt gang, hvor den anden medarbejder ikke er til stede, og en borger giver udtryk for at ønske sig mere mad, hvorefter medarbejderen tilbyder snitter fra fadet til flere af borgerne</p> <p>REHABILITERING</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på at arbejde rehabiliterende i et omfang, der er tilpasset borgernes funktionsniveau, fx ved, at de tilstedeværende borgerne selv indtager deres mad og drikke.</p> <p>ORGANISERING AF ARBEJDET</p> <p>Organisering af måltidet er delvist forberedt, men den er præget af medarbejdernes uro, idet de går til og fra måltidet. En køkkenassistent har på forhånd tilberedt og an-</p>
-------	--

rettet et fad med rugbrødssnitter. Rollefordelingen er ligeledes afstemt, idet en medarbejder serverer både snitter og drikkevarer for borgerne, mens den anden medarbejder sidder ved bordet med den ene borger. Efter endt servering sætter medarbejderen sig kortvarigt ved bordet med de seks borgere, men rejser sig hurtigt, og forlader måltidet, og kommer kort tid efter retur med en borger, der spørges ind til, hvor borgeren kunne tænke sig at sidde. Borgeren vælger en plads, hvorefter der serveres mad og drikke til borgeren. På et tidspunkt kommer den anden medarbejder med en borgers medicin ved middagsbordet. Den først omtalte medarbejder sætter sig igen kortvarigt, hvorefter hun rejser sig, og er væk i flere minutter. Undervejs i måltidet er en elev til stede ved bordet, kun afbrudt af et kortvarigt fravær.

FAGLIG UDFØRELSE

Medarbejderne er opmærksomme på at overholde de håndhygiejniske retningslinjer mellem de forskellige borgeropgaver, fraset i et tilfælde. Her bemærker tilsynet, at en medarbejder under måltidet rejser sig og hjælper en borger med inhalationsmedicin, uden efterfølgende at af udføre håndhygiejne, hvorefter medarbejderen hjælper en anden borger.

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 medarbejderne at opdatere besøgsplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for pleje og støtte, herunder hjælpen til bad og måltider i et konkret tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere opmærksomhed på konsekvent at dokumentere i et anerkendende sprog, og at de har fokus på at beskrive en konkret borgers selvbestemmelse via medarbejdernes faglige tilgange, grundet borgerens kognitive svækkelse.
3. Tilsynet anbefaler leder at sikre konsekvent afvikling af triagemøder, også på dage med fravær af specifikke faggrupper.
4. Tilsynet anbefaler, at leder understøtter koordinering og fordeling af borgeropgaver mhp. at sikre levering af planlagte bade - også på travle dage.
5. Tilsynet anbefaler leder at følge op på mangler i relation til observationsstudiet, herunder korrekt efterlevelse af de håndhygiejniske principper samt organisering af arbejdet.
6. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på borgernes ønsker om flere aktiviteter, og sammen med medarbejderne drøfter muligheder for, at ældrecentret tilbyder meningsfulde og varierende hverdagsaktiviteter for borgerne.
7. Tilsynet anbefaler leder en øget opmærksomhed på medarbejdertrivsel, kommunikationen og samarbejdet i medarbejdergruppen.
8. Tilsynet anbefaler leder en fortsat bevågenhed på, at medarbejdernes faglige drøftelser i andres påhør ikke overskrider tavshedspligten.

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.