



# Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen  
Årsrapport 2023 - Ældrecentre

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>UANMELDTE, KOMMUNALE TILSYN PÅ ÆLDRECENTRE.....</b>	<b>4</b>
1.1	SAMLET VURDERING .....	4
1.2	VURDERING AF TEMAER .....	7
1.2.1	Dokumentation .....	8
1.2.2	Pleje og omsorg og observationsstudie .....	10
1.2.3	Hverdagsliv.....	12
1.2.4	Fysiske rammer.....	14
1.2.5	Medarbejderkompetencer .....	16
1.2.6	Samarbejde med pårørende .....	18
1.3	OBSERVATIONSSTUDIER .....	19
1.3.1	Årets tema: Den sidste tid .....	20
1.4	TILSYNETS ANBEFALINGER.....	21
<b>2.</b>	<b>FORMÅL OG METODE.....</b>	<b>22</b>
2.1	FORMÅL .....	22
2.2	METODE .....	22
2.3	VURDERING .....	22

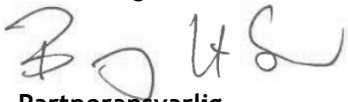
## Forord

BDO har på vegne af Hjørring Kommune i 2023 gennemført uanmeldte tilsyn på kommunens 13 ældrecentre og friplejeboligerne Havglimt.

Rapporten er opbygget, så læseren indledningsvist præsenteres for tilsynets samlede vurdering af ældrecentre og friplejeboligerne med en tilhørende graf, som viser resultatet af kvalitetsmålingen for samtlige områder. Herefter gennemgås de aftalte temaer, som tilsynet har afdækket. For hvert område er der indsat et cirkeldiagram, som viser et samlet billede af de scorer, der er tildelt ældrecentre. Diagrammet underbygges med en kvalitativ vurdering. Herefter vises en oversigt over fordeling af anbefalingerne på temaer.

Bagerst i rapporten findes en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode. Ligeledes findes den vurderingsskala, der er anvendt ved tilsynene.

Med venlig hilsen



**Partneransvarlig**  
Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)



**Projektansvarlig**  
Helle Charlotte Nielsen  
Manager  
Mobil: 4189 02302  
Mail: [henie@bdo.dk](mailto:henie@bdo.dk)

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.



# 1. UANMELDTE, KOMMUNALE TILSYN PÅ ÆLDRECENTRE

## 1.1 SAMLET VURDERING

BDO har i 2023 foretaget uanmeldte, kommunale tilsyn på i alt 13 ældrecentre og friplejeboligerne Havglimt, herefter samlet benævnt ældrecentre. Tilsynene er afviklet i perioden april til juni 2023. BDO har med udgangspunkt i en femtrins vurderingsskala fra 1 til 5 - hvor 5 er bedst - vurderet og bedømt hvert ældrecenter i relation til de seks temaer:

- Dokumentation
- Pleje og omsorg
- Hverdagsliv
- Fysiske rammer
- Medarbejderkompetencer
- Samarbejde med pårørende
- Tilsynet har ligeledes spurgt ind til årets fokusområde: *Den sidste tid*, som ikke er vurderet med score.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at ældrecentrene i Hjørring Kommune, fraset et ældrecenter, overvejende lever op til kvalitetsstandarderne og det vedtagne serviceniveau på området.

Borgerne modtager helt generelt pleje og støtte, svarende til deres ønsker og behov, og er tilfredse med måden, som især de faste medarbejdere udmønter hjælpen på. Borgerne er desuden meget tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd overfor dem, og tilsynet observerer på årets tilsyn, at borgerne er velsoignerede, og at den hygiejnemæssige standard i boligerne er tilfredsstillende.

Ældrecentrene arbejder på at sikre kontinuitet i plejen, herunder at sikre, at de forskelligartede pleje- og omsorgsydelser leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte tilpasset målgruppernes fysiske og kognitive funktionsniveau. Enkelte ældrecentre udfordres dog i forhold til at sikre en stabil kontinuitet i leveringen af kerneydelser og en konsekvent rehabiliterende tilgang, som bl.a. tilskrives mangel på faglærte kollegaer og pressede dage, grundet sygefravær. Derudover konstaterer tilsynet på enkelte steder en mangelfuld opfølgning på faglige indsatser og manglende systematisk afvikling af triage-møder. På et ældrecenter fandt tilsynet flere og væsentlige mangler, hvor tilsynet efterfølgende rettede henvendelse til forvaltningen. I relation til observationsstudierne vurderer tilsynet, at særligt medarbejdernes manglende efterlevelse af korrekt håndhygiejne udgør et ledelsesmæssigt udviklingsområde.

Tilsynet vurderer desuden, at der fortsat er behov for en målrettet indsats rettet mod dokumentationen, da der er fundet mangler indenfor området på 13 ældrecentre. Der ses dog en nedgang i antallet af anbefalinger i relation til temaet sammenlignet med år 2022. Tilsynet bemærker positivt, at dokumentationen på alle ældrecentre er beskrevet i et fagligt sprog.

Det er tilsynets vurdering, at hverdagslivet generelt udfoldes på borgernes præmisser og med overvejende høj borgertilfredshed, idet hovedparten af ældrecentrene modtager den højeste vurdering for området. På fire ældrecentre er identificeret mangler, som omhandler enkelte borgeres efterspørgsel vedrørende ønsker til maden samt nedprioritering af aktivitetstilbuddene, som særligt påvirker borgere med behov for en-til-en tid.

I relation til medarbejdernes kompetenceudvikling ses ligeledes variation, og ni ældrecentre har i år modtaget anbefalinger på området, hvor hovedparten af manglerne kan udbedres med en målrettet ledelsesmæssig indsats. På to ældrecentre vurderer tilsynet dog, at det vil kræve en målrettet og særlig ledelsesmæssig indsats at forbedre medarbejdernes samlede kompetenceudvikling. Enkelte ældrecentre udfordres fortsat af rekrutteringsvanskeligheder - særligt i forhold til social- og sundhedsassistent kompetencer.

Tilsynet vurderer generelt, at ledelse og medarbejdere har opmærksomhed på at sikre et velfungerende pårørendesamarbejde med henblik på at skabe tryghed og gensidig tillid. Et ældrecenter har modtaget en anbefaling, grundet mangel på afvikling af indflytningssamtaler.

Vedrørende årets tema, *Den sidste tid*, er det tilsynets vurdering, at halvdelen af ældrecentre har en struktureret praksis for arbejdet med at drøfte og dokumentere borgernes ønsker til deres sidste tid, mens den øvrige halvdel, er i proces i forhold til at sikre samme struktur med henblik på efterfølgende implementering i praksis.

### Tendenser i årets tilsyn

Grafen på side 6 viser den gennemsnitlige score, som hvert ældrecenter har opnået i 2023, ligesom der er angivet den samlede score for hhv. 2021 og 2022.

Ved årets tilsyn i 2023 har et ældrecenter opnået den højest mulige gennemsnitlige samlede score på 5, og i relation til det tilsyn, er der ikke givet anbefalinger.

Tolv ældrecentre har opnået en gennemsnitlig samlet score på 4 eller derover, mens den laveste gennemsnitlige score på 2,5 er givet til et ældrecenter.

Tilsynet har i alt givet 81 anbefalinger, hvoraf de 34 vedrører mangler i forhold til dokumentationen. Øvrige anbefalinger er fordelt på de resterende seks andre temaer, herunder årets tema, *Den sidste tid*.

13 ældrecentre har modtaget anbefalinger, hvor antallet svinger mellem 2 til 20 anbefalinger.

### Tværgående udviklingspunkter

Tilsynets fund giver, ligesom i årene 2021 og 2022 anledning til, at BDO har anbefalinger til tværgående indsatser på Hjørring Kommunes ældrecentre inden for temaet *Dokumentation*. Dette med henblik på at understøtte den videre kvalitetssikring og -udvikling, da tilsynet konstaterer, at temaet har udløst langt størstedelen af anbefalinger i 2023. Dog bemærker BDO positivt et fald af anbefalinger på dokumentationsområdet fra 38 anbefalinger i 2022 til 34 anbefalinger ved årets tilsyn.

Derudover vurderer BDO et behov for en fælles ledelsesmæssig opmærksomhed og indsats på ældrecentre med mangler indenfor temaet *Pleje, omsorg og støtte*, herunder observationsstudierne, som samlet har udløst 17 anbefalinger. Disse to temaer danner derfor grundlag for BDO's tværgående udviklingspunkter.

Det samlede antal anbefalinger for hvert tema fremgår af parenteserne, ligesom de øvrige temaers anbefalinger fremgår efterfølgende.

### Dokumentation (34 anbefalinger)

BDO anbefaler:

- At ledelsen på ældrecentre fortsat har en øget bevidsthed på indsatser, der kan udvikle og understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis.
- At ledelse og medarbejdere arbejder målrettet på at sikre fyldestgørende og opdaterede beskrivelser af borgernes pleje- og støttebehov, herunder at medarbejdernes faglige tilgange fremgår i relevante tilfælde.
- At ledelse og medarbejdere sikrer fyldestgørende beskrivelser af generelle oplysninger, samt sikrer ajourførte funktionsevnetilstande svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
- At ledelsen sikrer, at medarbejderne kender til og konsekvent efterlever GDPR-regler i praksis.
- At ældrecentre arbejder systematisk med fx interne audits, som retter sig mod den socialfaglige dokumentation og at resultaterne formidles i læringsøjemed.

### Pleje, omsorg og støtte samt observationsstudier (17 anbefalinger)

**BDO anbefaler:**

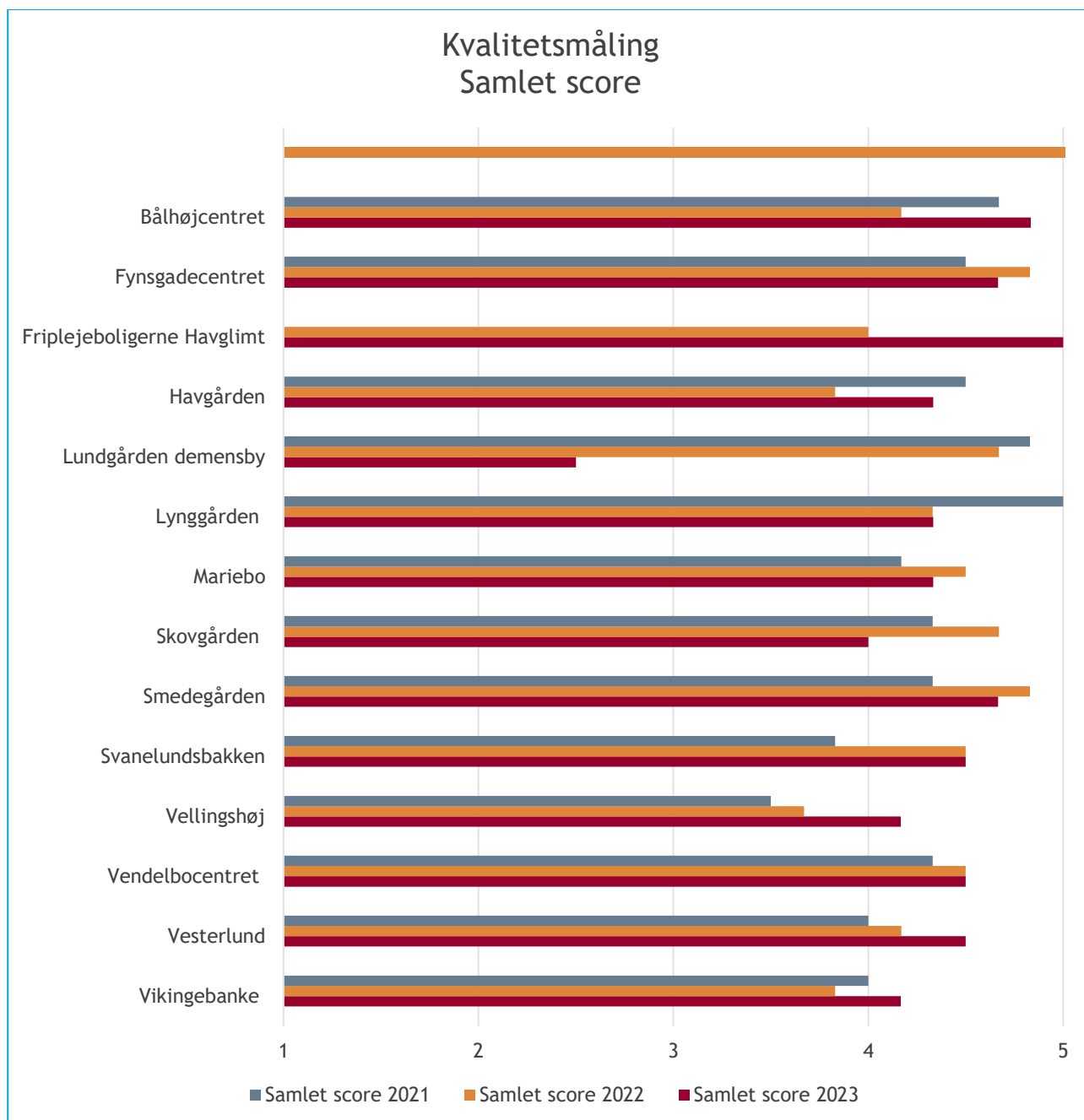
- At ledelsen på ældrecentrene har en øget bevågenhed på, at medarbejderne overholder gældende retningslinjer indenfor korrekt håndhygiejne.
- At ledelsen fortsat understøtter den daglige koordinering og planlægning af kerneydelsen, herunder sikrer at samtlige medarbejdere og afløsere er klædt på til opgaverne hos borgerne.

**Øvrige anbefalinger**

De øvrige anbefalinger fordeler sig på temaerne nedenfor:

- Hverdagsliv (6 anbefalinger)
- Fysiske rammer (2 anbefalinger)
- Medarbejdernes kompetencer (14 anbefalinger)
- Samarbejde med pårørende (1 anbefaling)
- Årets tema: Den sidste tid (7 anbefalinger)

## 1.2 VURDERING AF TEMAER



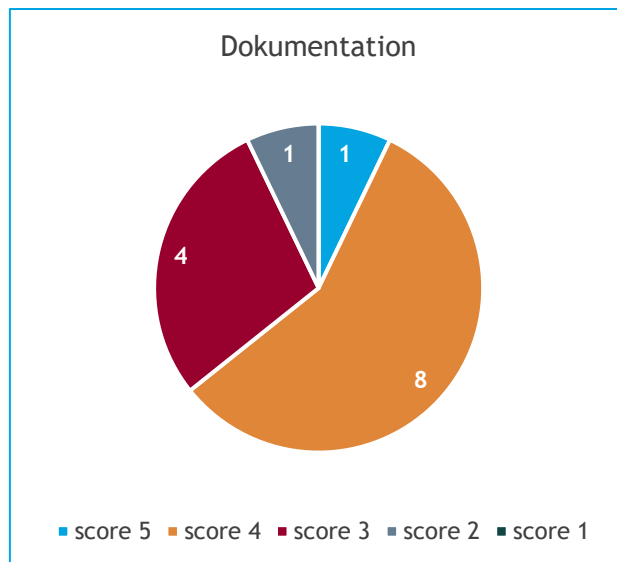
På grund af COVID-19 er der ingen vurdering af Havglimt for 2021.

Årets tema: *Den sidste tid* indgår ikke i scoringen i denne figur, idet temaerne skifter fra år til år. Temaet behandles under den tematiske gennemgang.

Oversigten viser, at fem ældrecentre sammenlignet med 2022 har haft fremgang i den samlede vurdering, mens fire ældrecentre opnår samme score. Fem ældrecentre har haft en tilbagegang i den samlede vurdering.

### 1.2.1 Dokumentation

Af grafen fremgår fordeling af scorer inden for temaet *Dokumentation* på de 14 ældrecentre.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 2.

Ældrecentrene opfylder indikatorerne for temaet *Dokumentation* med en vis spredning, og gennemsnitligt lander temaet på en score, som samlet ligger lidt over middel. Tilsynet vurderer derfor et behov for en fortsat samlet og målrettet indsats på området. Dokumentationen er på samtlige ældrecentre formuleret i et fagligt sprog.

#### Et ældrecenter opnår scoren 5:

Et ældrecenter modtager scoren 5, og opfylder dermed alle indikatorerne for temaet. Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende, bl.a. med handlevejledende beskrivelser af borgernes pleje- og omsorgsydelser, og der er fulgt op på faglige indsatser. Medarbejderne kan redegøre for en klar rolle- og ansvarsfordeling, herunder ansvar for ajourføring af dokumentationen og daglige observationsnotater. Medarbejderne modtager løbende sidemandsoplæring.

#### Otte ældrecentre opnår scoren 4:

For de otte ældrecentre som modtager scoren 4, konstateres enkelte mangler på området. Fællesnævner for seks af centrene er mangler i forhold til fyldestgørende og handlevejledende beskrivelser af borgernes plejebehov for hele døgnet. På ældrecentrene med scoren 4 identificeres derudover enkeltstående mangler, som vedrører manglende ajourføring af hhv. generelle oplysninger, funktionsevnetilstande, helbredsoplysninger samt dækkende handleanvisninger i relation til SUL-indsatser. Medarbejderne ydes kvalificeret sparring og sidemandsoplæring, ofte tilbudt af stedets superbrugere i Cura, og på flere ældrecentre afholdes desuden løbende Cura-caféer. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis.

#### Fire ældrecentre opnår scoren 3:

Hos fire ældrecentre med scoren 3 ses flere mangler i relation til dokumentationen. Der identificeres bl.a. mangler ift. opdatering af besøgsplaner svarende til den aktuelle hjælp hos borgerne på tre ældrecentre, mens der på alle fire ældrecentre ses manglende ajourføring af borgernes funktionsevnetilstande. Hertil konstateres manglende udfyldelse af feltet generelle oplysninger på tre af stederne. Tilsynet ser desuden brud på GDPR-regler på to ældrecentre i form af frit udsyn til personhenførbare oplysninger om borgernes differentierede behov for kost og ernæringsindtag på det ene center, mens en åben iPad med en



borgeroversigt og frit udsyn til borgernes CPR-numre samt et stykke papir med personhenførbare oplysninger, observeres på det andet center. Medarbejderne oplyser om en klar rolle og ansvarsfordeling i forhold til opfølgning på borgerjournalerne, hvor kontaktpersonen beskrives som tovholder. Grundet tilsynets fund ses et behov for en øget ledelsesmæssig opmærksomhed og opfølgning på området.

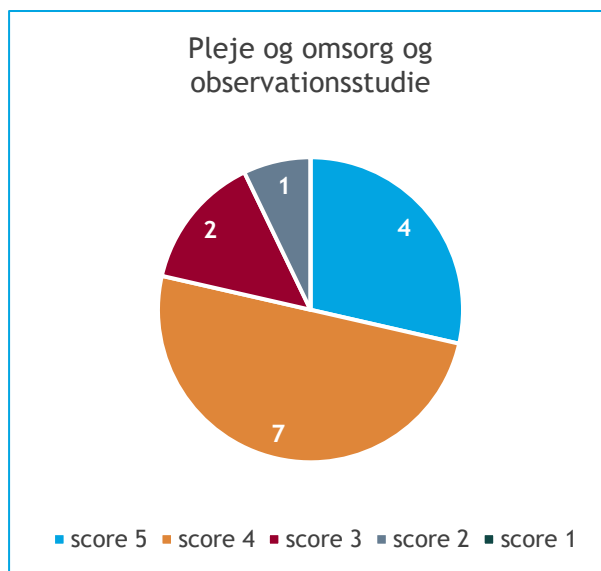
**Et ældrecenter opnår scoren 2:**

Et ældrecenter opfylder indikatorerne for dokumentationen i lav grad, og har modtaget scoren 2, idet tilsynet har fundet flere og væsentlige mangler vedrørende dokumentationen.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Hos flere borgere savnes udfoldelse af hjælpen til bad samt beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange, ligesom beskrivelse af hjælpen om natten i et tilfælde ikke er beskrevet. Generelle oplysninger mangler udfyldelse hos en borger jf. retningslinjerne, mens der hos to borgere savnes generelt ajourføring af funktionsevne- og helbredstilstande. Hertil konstaterer tilsynet flere brud på GDPR-reglerne i form af post-it eller papirer med oplysninger om borgernes ernæringsbehov, medicin og adfærd, som findes på fællesarealer til frit udsyn for uvedkommende. Medarbejderne kunne ikke tydeligt redegøre for deres rolle- og ansvarsfordeling i forbindelse med ajourføring af borgernes journaler. Tilsynet vurderer et behov for en skærpet og målrettet ledelsesmæssig indsats i forhold til at udbedre manglerne.

## 1.2.2 Pleje og omsorg og observationsstudie

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Pleje og omsorg* på de 14 ældrecentre.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 2.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at ældrecentrene i lav til meget høj grad lever op til indikatorerne for temaet *Pleje og omsorg*. Det samlede gennemsnit for alle centrene i 2023 ligger på 4, og nær ved hovedparten af ældrecentrene har opnået en score på 4 eller 5. Data og observationer fra observationsstudiet indgår ligeledes i vurderingen af dette tema. Observationsstudierne er beskrevet senere i rapporten.

### Fire ældrecentre opnår scoren 5:

Fælles for ældrecentrene som modtager scoren 5 er, at borgerne udtrykker, at de modtager den hjælp og støtte, som de har behov for, og er meget tilfredse med måden, som medarbejderne udfører hjælpen på. Borgerne tilkendegiver ligeledes, at medarbejderne altid er respektfulde og anerkendende i deres kommunikation. Ældrecentrene skaber kontinuitet for borgerne i opgaveløsningen via faglige strukturerede metoder som fx kontaktpersonordning, overlap mellem vagtlag, triageringsmøder, samt orientering i dokumentation. Medarbejderne kan redegøre for løbende faglig sparring og de har fokus på sundhedsfremmende samt forebyggende indsatser, ligesom det rehabiliterende sigte indgår i daglig praksis.

### Syv ældrecentre har opnået scoren 4:

På disse syv ældrecentre, som opnår scoren 4, er borgerne ligeledes tilfredse med hjælpen fra medarbejderne samt kvaliteten af de leverede pleje- og omsorgsydelser, som svarer til borgernes behov. Dog tilkendegiver en borger på et ældrecenter, at afløserne ikke altid kender opgaverne hos borger. Borgerne udtrykker, at medarbejderne er respektfulde og anerkendende i deres kommunikation og adfærd.

Ældrecentrene arbejder med at sikre kontinuitet i opgaveløsningen, bl.a. via koordinerende morgenmøder, borgerkonferencer og ved et tværfagligt samarbejde med relevante samarbejdspartnere, herunder med fastlagte besøg af huslægen på flere ældrecentre. Tilsynets fund i observationsstudierne ligger i seks tilfælde til grund for vurderingen på 4, hvor manglerne er forskelligartede. Medarbejdernes manglende efterlevelse af korrekt håndhygiejne udgør i flere tilfælde årsagen, mens mangler i relation til kommunikation eller faglig udførelse samt uoverensstemmelse mellem faglig udførelse og borgers besøgsplan også indgår i vurderingen.

**To ældrecentre har opnået scoren 3:**

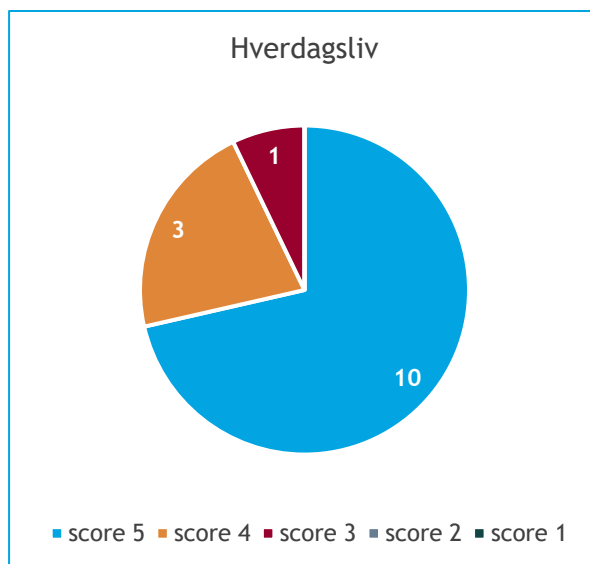
For de to ældrecentre, som opnår scoren 3, gælder det, at der er konstateret mangler, som påvirker kvaliteten og kontinuiteten af kerneopgaven. På begge centre identificeres mangler i relation til udførelse og opfølgning på faglige indsatser hos flere borgere, herunder vægtmålinger. Hertil udføres ikke konsekvent triage på det ene center, mens medarbejderne på det andet ældrecenter ikke konsekvent overholder korrekt håndhygiejne. Tilsynet ser derfor et behov for en øget ledelsesmæssig opmærksomhed på at understøtte rammer, som i øget omfang kan sikre kvaliteten af plejen hos borgerne. Medarbejderne tilkendegiver, at der arbejdes på at skabe kontinuitet, bl.a. via daglige koordinerende morgenmøder og orientering i dokumentationen, og borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen.

**Et ældrecenter opnår scoren 2:**

Et ældrecenter opfylder indikatorerne for temaet i lav grad, og har modtaget scoren 2, grundet fund af flere og væsentlige mangler på området. Et borgerudsagn om lang ventetid indgår i vurderingen, mens der overordnet beskrives en travlhed blandt medarbejderne og mangel på kompetente faglærte medarbejdere, bl.a. grundet højt sygefravær. Manglerne medvirker ifølge medarbejderne til en forringet kvalitet og kontinuitet i pleje- og omsorgsydelserne. Medarbejderudsagnene belyser desuden aflysning af triage-møder og variation i den rehabiliterende tilgang til borgerne. Tilsynet konstaterer manglende efterlevelse af korrekt brug af værnemidler og håndhygiejne, idet en medarbejder i køkkenet ikke bærer forklæde samt bærer fingerring. Tilsynet blev fulgt op med orientering til konstitueret tilsynschef i forvaltningen.

### 1.2.3 Hverdagsliv

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Hverdagsliv* på de 14 ældrecentre.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 3.

Tilsynets overordnede vurdering er, at ældrecentrene i høj til meget høj grad lever op til indikatorerne for temaet *Hverdagsliv*, fraset et center. Samlet indikerer den gennemsnitlige score, at ældrecentrene har stort fokus på at understøtte borgernes hverdagsliv. Ældrecentre har i større eller mindre grad tilknyttede frivillige, som understøtter aktiviteterne på centrene.

#### Ti ældrecentre opnår scoren 5:

For de 10 ældrecentre, som opnår scoren 5, og dermed lever op til alle indikatorerne for temaet, udtrykkes en høj borgertilfredshed, både i relation til medindflydelse og medinddragelse i hverdagslivet samt vedrørende udbuddet af ældrecentrenes aktiviteter. Borgerne er desuden tilfredse med madens kvalitet og rammerne for måltiderne, ligesom det respekteres, hvis borgerne ønsker at indtage måltidet i egen bolig. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de har fokus på at tilbyde borgerne meningsfulde og indholdsrige aktiviteter, og for, hvordan de understøtter borgernes hverdagsliv og selvbestemmelse med øje for dagsform og interesser. Medarbejderne har desuden faglige overvejelser relateret til principperne for ”det gode måltid”, og kan kompetent redegøre for måltidets praksis, herunder medarbejdernes forskellige roller, opgaver og observationer ift. borgernes ernæringsmæssige afvigelser og behov.

#### Tre ældrecentre opnår scoren 4:

For de tre ældrecentre, som modtager scoren 4 gælder det ligeledes, at medarbejderne fagligt kan reflektere over, hvordan borgerne medinddrages i hverdagslivet på ældrecentret, herunder hvordan medarbejderne understøtter det gode måltid for borgerne. Dog tilkendegiver medarbejderne på et ældrecenter, at fællesaktiviteterne indimellem nedprioriteres, grundet travlhed. Borgerudsagn vedrørende mangler i relation til maden ligger til grund for vurderingen på de to øvrige ældrecentre.

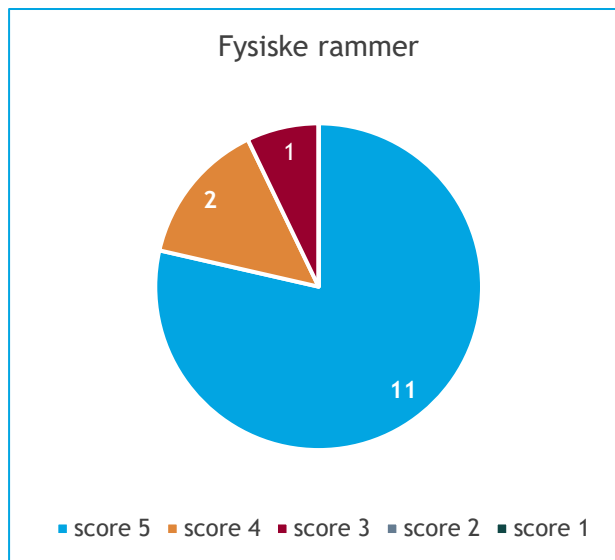
#### Et ældrecenter opnår scoren 3:

Et ældrecenter opnår scoren 3, og opfylder dermed indikatorerne i middel grad. Vurderingen er på baggrund af ældrecentrets målgruppe, som er borgere med almen svækkelse såvel som borgere med kognitive svækkelser, herunder et særligt skærmet afsnit for borgere med svære kognitive udfordringer og særlige behov, hvilket stiller krav om varierede aktivitetstilbud til borgerne. Ældrecentret har to aktivitetsmedarbejdere ansat, som planlægger og afvikler aktiviteter, såsom busture, dans, gudstjeneste og gåture. Dog

tilkendegiver medarbejderne, at de aktuelt ikke har tid og overskud til at tilbyde en-til-en tid eller nærvær med borgere, der ikke rummer større arrangementer. Travle dage påvirker desuden praksis omkring måltiderne, som er forskellige i afdelingerne, og hvor medarbejderne oplyser, at deres deltagelse ved måltiderne ikke altid er mulig.

## 1.2.4 Fysiske rammer

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Fysiske rammer* på de 14 ældrecentre.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 3.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at ældrecentrene, fraset et ældrecenter, i høj eller meget høj grad lever op til indikatorerne i temaet. Borgerne finder, fraset enkeltstående udsagn, at de fysiske rammer er overskuelige, velindrettede samt hyggelige, og borgerne er meget glade for deres boliger. Tilsynet vurderer ud fra observationer, at der generelt er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

### 11 ældrecentre opnår scoren 5:

For de ældrecentre, som modtager scoren 5, gælder det, at ledelsen og medarbejdere kan redegøre for deres faglige overvejelser og handlinger i forhold til, at de fysiske rammer imødekommer målgruppens behov, ligesom de forskellige fysiske rammer udnyttes indendørs såvel som udendørs, aktivt og med øje for årstiden. Tilsynet observerer ligeledes en god stemning og atmosfære på fællesarealerne.

### 2 ældrecentre opnår scoren 4:

For de to ældrecentre, som modtager scoren 4 lægges forskellige mangler til grund for tilsynets vurdering. Medarbejdere og ledelse tilkendegiver på et ene ældrecenter, at indretningen på et større fællesareal, som er tilegnet borgere med kognitive svækkelser, ikke er optimalt indrettet, og er påvirket af støjgener fra opvaskemaskinen, TV eller samtaler i køkkenet, hvilket influerer på borgernes lyst til at opholde sig på fællesarealet. Manglen på det andet ældrecenter omfatter ligeledes, at der på en skærmet afdeling er støjgener fra to større køleskabe i afdelingen, hvilket medarbejderne oplever at påvirke målgruppen negativt. Begge ældrecentre har derudover stor fokus på at benytte de fysiske rammer - både ude og inde - til hyggelige stunder med borgerne.

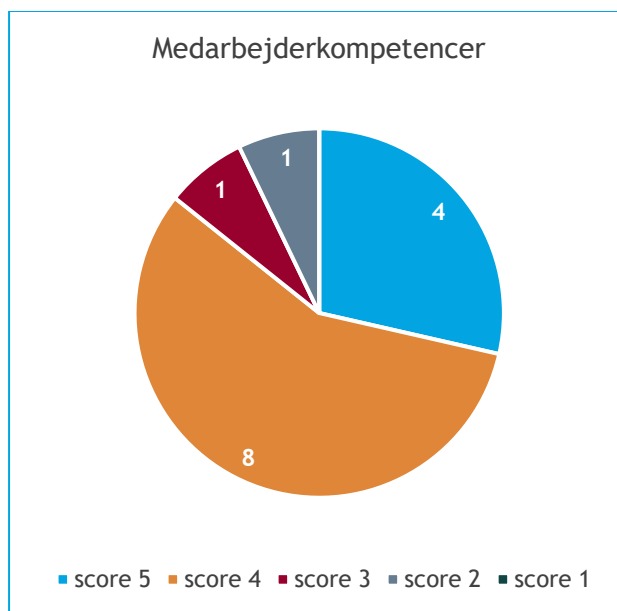
### 1 ældrecenter opnår scoren 3:

På ældrecentret, som opnår scoren 3, har ledelse og medarbejderne opmærksomhed på, at de fysiske rammer imødekommer målgruppens behov, men tilkendegiver enstemmigt, at de fysiske rammer i den særlige skærmede afdeling ikke opleves egnet til de aktuelle komplekse borgerforløb, grundet for få kvadratmeter og en-til-en bemanningen i pågældende afdeling. Det betyder bl.a., at borgere og medarbejdere ikke samtidig kan opholde sig på fællesarealet i længere tid eller indtage fælles måltider. Ifølge konstitueret leder er der gjort opmærksom på udfordringen til overordnet leder. Hertil lægges tilsynets observation af

manglende anvisning og kode ved udgangspartiet ift. åbning af dørene. Ældrecentret ses dog dekoreret med vægmalerier på flere gangarealer, ligesom de fysiske rammer på stedet favner en pavillon, sansehave og et udendørs ishus, som ofte anvendes i sommerhalvåret.

## 1.2.5 Medarbejderkompetencer

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Medarbejderkompetencer* på de 14 ældrecentre.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 2.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at nær ved en tredjedel af ældrecentrene opfylder indikatorerne for temaet *Medarbejderkompetencer* i meget høj grad, mens lidt over halvdelen lever op til indikatorerne i høj grad og den resterende del, som udgør to ældrecentre, ligger på et middel og under middel niveau. For sidstnævnte ser tilsynet et stort behov for en øget ledelsesmæssig opmærksomhed og indsats på området.

Tilsynet vurderer, at ledelsen generelt på de enkelte plejecentre har et stort fokus på at arbejde med medarbejdernes kompetenceudvikling i praksis, dog beskriver ledelsen ændrede muligheder for at sende medarbejderne på kurser i 2023 grundet overordnede beslutninger, som relaterer sig til økonomien.

### Fire ældrecentre opnår scoren 5:

Fire ældrecentre modtager scoren 5, og lever dermed i meget høj grad op til indikatorerne for området.

Ledelse og medarbejdere de pågældende steder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til målgrupperne, og at der er de fornødne ressourcer til stede. Fælles for de fire ældrecentre er, at medarbejdersammensætningen er tværfagligt sammensat, bl.a. med pædagoger, SOSU-medarbejdere og sygeplejersker, hvilket flere ledere fremhæver som en medvirkende faktor for det høje faglige niveau. Medarbejderne føler sig godt rustede og oplærte i opgaverne, og tilkendegiver gode muligheder for sparring og løbende kompetenceudvikling via faglige mødefora, herunder borgerkonferencer og ved et vel-fungerende internt samarbejde med kollegaer. Ligeledes kan medarbejderne redegøre for, hvordan eksterne samarbejdspartnere, som fx demenskonsulent og "Fagteam" inddrages ved komplekse borgerforløb, ligesom VAR-portalen anvendes som opslagsværk og som opkvalificering af faglig viden. Medarbejderne har kendskab til reglerne for magtanvendelse, og kan redegøre for anvendelsen, som kun sker i sjældne tilfælde og efter nøje faglige overvejelser og tilgange i forebyggelsesøjemed.



**Otte ældrecentre opnår scoren 4:**

For de otte ældrecentre, som opnår scoren på 4, gælder det, at enkelte mangler konstateres, hvorfor indikatorerne vurderes opfyldt i høj grad. For tre ældrecentre vurderer tilsynet, at ledelsen skal følge op på medarbejdernes kendskab til og brug af VAR-portalen, grundet medarbejderudsagn om sparsom eller manglende viden om anvendelse af portalen og med henblik på at øge medarbejderne faglige læring. På et andet ældrecenter tilkendegiver medarbejderne, at alle ufaglærte medarbejdere ikke er tilstrækkeligt klædt på til opgaverne, fx i forbindelse med forflytninger og medicinbehandling, hvilket øger presset på faglærte kollegaer. På et tredje ældrecenter er det ligeledes medarbejderudsagn, som danner grundlag for vurderingen, idet medarbejderne har varierede oplevelser af samarbejdet på tværs af vagtlag og faggrupper, som ikke altid beskrives som velfungerende på pressede dage. På et fjerde ældrecenter mangler social- og sundhedsassistentkompetencer, hvilket påvirker det samlede kompetenceniveau i medarbejdergruppen, ligesom medarbejderne tilkendegiver, at det er længe siden, at de har været inviteret til MUS-samtale. På et femte ældrecenter beror tilsynets vurdering på stedets daglige behov og forbrug af eksterne vikarer, som påvirker stabiliteten i medarbejdergruppen og det aktuelle kompetenceniveau, herunder viden om borgerne. Ældrecentre afvikler møder ud fra håndbogen, og medarbejdere kan redegøre for kendskab og procedure ved anvendelse af reglerne om magtanvendelse.

**Et ældrecenter opnår scoren 3:**

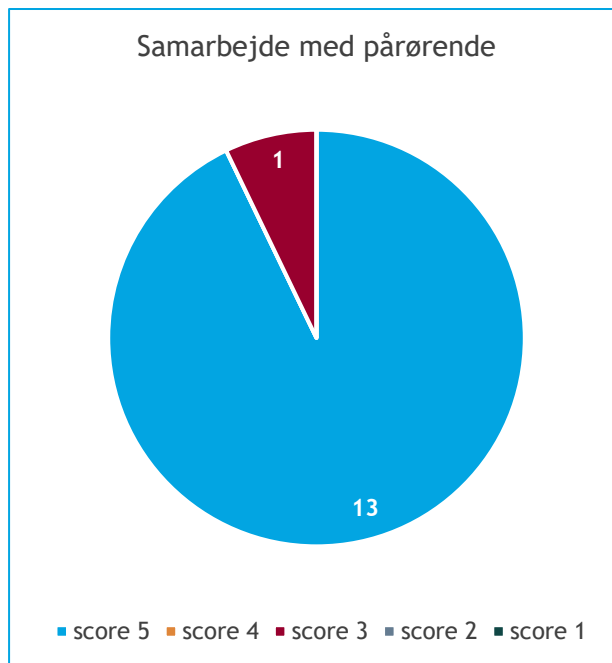
Et ældrecenter opnår scoren 3, og opfylder dermed indikatorerne for temaet i middel grad. Flere mangler ligger til grund for tilsynets vurdering, bl.a. er en nattevagtstilling og en sygeplejerskestilling vakante, ligesom medarbejderne tilkendegiver en udfordring og et pres ved, at sygeplejerskerne ikke - som tidligere - understøtter i weekender. Dette medfører øget opgavemængde, og medarbejderne oplever at bruge meget tid på at finde medarbejdere eller vikarer ved sygemeldinger. Medarbejderne efterspørger derfor faglige fora med plads til drøftelser af borgernes problemstillinger, som kan skabe læring og øgede kompetencer. Tilsynet ser med baggrund heri et behov for en målrettet ledelsesmæssig opfølgning.

**Et ældrecenter opnår scoren 2:**

Et ældrecenter opfylder indikatorerne for medarbejderkompetencer i lav grad, og har modtaget scoren 2, grundet fund af flere og væsentlige mangler på området. Generelt beskriver konstitueret leder og medarbejder en større udfordring ved en løbende medarbejdereudskiftning, mangel på social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker samt et højt sygefravær og et højt vikarforbrug, som samlet set medvirker til et aktuelt kompetencetab. Derudover opleves begrænset mulighed for kompetenceudvikling og tilstrækkelig introduktion af nye medarbejdere, ligesom vidensdeling herunder borgerkonferencer aktuelt ikke afvikles som ønsket og anført i håndbogen. Faste medarbejdere føler sig overordnet set rustede til opgaverne, men oplever sig udfordrede i forhold til de mange ufaglærte medarbejdere og vikarer, som medfører en øget opgavemængde og ansvar. Grundet manglen på afvikling af møder jf. kommunens håndbog, efterspørger medarbejderne samtidig faglige fora med plads til sparring i relation til borgernes mange problemstillinger. Medarbejderne tilkendegiver ligeledes et varieret medarbejderkendskab til relevante retningslinjer og instrukser, bl.a. oplyses, at flere social- og sundhedshjælpere ikke kender eller anvender VAR-portalen i praksis. I relation hertil tilkendegiver medarbejderne manglende viden ift. regler for magtanvendelse, ligesom medarbejderne redegør for, at flere indberetninger omhandlende fysisk eller psykisk vold mod medarbejderne ikke altid indberettes, grundet mangel på tid og viden om, hvordan indberetningerne foretages. Tilsynet blev fuldt op med orientering til konstituerede tilsynschef i kommunen.

### 1.2.6 Samarbejde med pårørende

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Samarbejde med pårørende* på de 14 ældrecentre.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 3.

Tilsynet vurderer overordnet, at ældrecentrene i meget høj grad lever op til indikatorerne for temaet *Pårørendesamarbejdet*, fraset et ældrecenter som ligger på et middel niveau. Sammenlignet med de øvrige temaer, har dette tema samlet set opnået højeste gennemsnitlige score i 2023 for alle ældrecentre. Ældrecentrene har reetableret bruger-pårørenderådene og genoptaget møderne med fast kadence efter pandemien.

#### 13 ældrecentre opnår scoren 5:

For de ældrecentre, som modtager scoren 5, gælder det, at ledelse og medarbejdere kan redegøre for ældrecentrets praksis for samarbejdet med pårørende, bl.a. hvordan samarbejdet med pårørende opstartes og forventningsafstemmes, hvilket ofte sker på indflytningssamtaler. Hertil vurderer tilsynet, at ledelsen og medarbejderne er opmærksomme på at imødekomme de pårørendes individuelle ønsker og behov for kontakt, herunder ønsker til informationer om deres kæres tilstand, hvor medarbejderne konsekvent er opmærksomme på at indhente borgernes eller værges samtykke ved deling af personfølsomme informationer.

#### 1 ældrecenter opnår scoren 3:

På ældrecentret, som opnår scoren 3, beror vurderingen på medarbejderudsagn, der tilkendegiver, at medarbejdere og ledelse ikke har afviklet indflytningssamtaler i en længerevarende periode. Hertil kommer, at medarbejderne oplyser, at flere pårørende har efterspurgt datoer til en indflytningssamtale. Medarbejderne har dog stort fokus på at inddrage pårørende i hverdagen, og ser de pårørende som en stor ressource og samarbejdspartner i hverdagen.

### 1.3 OBSERVATIONSSTUDIER

Tilsynet har på alle 14 ældrecentre udført et observationsstudie, som er foretaget med borgernes samtykke og i et samarbejde med ledelse og medarbejdere. I år har tilsynet udført observationsstudier af pleje-, forflytnings-, aktivitets- og måltidssituationer og observationerne er udført ud fra en fast observationsguide.

Generelt observerer tilsynet, at kommunikationen til borgerne er præget af imødekommenhed og en anerkendende tilgang, hvor medarbejderne anvender fx guidning og spejling som metoder. I et tilfælde bemærker tilsynet dog en høj stemmeføring fra en medarbejder til en kollega omhandlende en borger i en måltidssituation.

Observationerne viser, at borgerne sikres selvbestemmelse, fx i forhold til, om de ønsker et hvil, eller hjælp til pleje og støtte på tidspunktet, som medarbejderne tilbyder. Ligeledes har tilsynet foretaget observationer af aktiviteter, hvor borgerne er selvbestemmende i forhold til niveauet af deres deltagelse, alt efter deres dagform.

Med afsæt i den enkelte borgers funktionsniveau arbejder medarbejderne rehabiliterende, hvor borgerne i videst muligt omfang anvender eller motiveres til at bruge egne ressourcer undervejs.

Organisering af arbejdet er på ældrecentrene og i de pågældende situationer overvejende veltilrettelagt. I et enkelt tilfælde påbegynder en medarbejder dog selv en forflytning, selvom der i forflytningsbeskrivelsen er anført, at situationen kræver to medarbejdere. Tilsynet drøftede efterfølgende observationerne med medarbejderen, som tilskrev travlhed til grund for hændelsen. Hertil kommer, at der i enkelte tilfælde ses, at beskrivelserne i dokumentationen ikke stemmer overens med tilsynets observationer, fx i forbindelse med hjælp til måltider og i forhold til fyldestgørende forflytningsbeskrivelser. På fire ældrecentre observerer tilsynet desuden, at medarbejderne ikke efterlever gældende håndhygiejne jf. retningslinjerne i relation til indsatsen, som udføres.

### 1.3.1 Årets tema: Den sidste tid

Årets tema, *Den sidste tid*, har haft til formål at afdække ældrecentrenes praksis i forhold til, hvordan ønsker til borgernes sidste tid indhentes, dokumenteres og praktiseres. Hertil kommer afdækning af, om medarbejderne er, og føler sig godt klædt på til plejen af borgere i den terminale fase, og om der foregår et samarbejde med samarbejdspartnere og pårørende. Tilsynet har i alt givet syv anbefalinger i relation til årets tema.

Tilsynet vurderer, at det varierer om ældrecentrene har en fast implementeret praksis for, hvordan borgernes ønsker til den sidste tid dokumenteres og indhentes. Ledelsen og medarbejdere kan på halvdelen af ældrecentrene redegøre for implementeret praksis, hvor dokumentationen ligeledes viser, at borgerne er spurgt ind til deres ønsker for den sidste tid. På øvrige ældrecentre oplyses om et igangværende arbejde og processer, som skal understøtte praksis og sikre systematik for, at borgernes ønsker indhentes og dokumenteres, så alle medarbejdere kan finde oplysningerne. Både ledelse og medarbejdere oplyser dog, at medarbejderne er opmærksomme på, at borgerne på et eller andet tidspunkt spørges ind til deres ønsker for den sidste tid. Ledelse og medarbejdere beskriver samtidig, at det varierer, om borgere eller pårørende har lyst til at tale med medarbejderne om døden eller ønsker dertil, fx ved indflytningssamtalen - men ofte vil vente til tiden for, at livets afslutning nærmer sig. Tilsynet har ligeledes talt med borgere, som oplyser, at de ikke er spurgt til deres ønsker, men er helt trygge ved, at samtalen om deres ønsker nok skal komme, når tiden for deres sidste tid nærmer sig.

Medarbejderne føler sig generelt godt klædt på til opgaverne og plejen af borgere i den terminale fase, og oplyser om et tæt samarbejde med pårørende, sygeplejersker, borgernes egen læge og i nogle tilfælde det palliative team samt vågetjenesten "Kamilus". Derudover er medarbejderne meget opmærksomme på at skabe tryghed for både borgere og de pårørende i borgernes sidste levedøgn og timer, så situationen forløber værdig og rolig.

Ved gennemgang af dokumentationen ses variationen tydeligst, idet der hos halvdelen af ældrecentrene ses manglende dokumentation af borgernes ønsker til den sidste tid. Dog bemærkes på et center med implementeret systematisk praksis, at praksis ikke er fulgt, idet en borger som er terminalerklæret, ikke er spurgt ind til ønsker for den sidste tid.

## 1.4 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet har givet anledning til i alt 81 anbefalinger i forbindelse med årets tilsyn på ældrecentrene. Til sammenligning gav tilsynet i 2022 anledning til i alt 72 anbefalinger.

I nedenstående skema fremgår fordelingen af anbefalinger på temaniveau.

	Doku- menta- tion	Pleje, omsorg og observati- onsstudie	Hverdags- liv	Fysiske ram- mer	Medarbej- derkompe- tencer	Samarbejde med pårø- rende	Årets tema	I alt
Bålhøj	2							2
Fynsgade	4						1	5
Havgården	4	1			1		1	7
Havglimt								0
Lundgården	6	6	2	1	3	1	1	20
Lynggården	1	1	1		1		1	5
Mariebo	3	1			1		1	6
Skovgaarden	4		1		3		1	9
Smedegården	2				1		1	4
Svanelundsbak- ken	2	1			1			4
Vellingshøj	2	2	1		2			7
Vendelboældre- centret	2	2						4
Vesterlund	1	1	1					3
Vikingebakke	1	2		1	1			5
<b>I alt</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>81</b>

## 2. FORMÅL OG METODE

### 2.1 FORMÅL

Det overordnede formål med tilsynene er at afdække i hvilken grad, der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis, der udføres på stedet.

Tilsynet vil, jf. lovgivningen og bekendtgørelsen på området, have fokus på, at det enkelte tilbud er tilpasset borgernes individuelle ønsker og muligheder. Herunder at tilbuddet medvirker til at øge den enkeltes livskvalitet og mulighed for personlig udvikling, deltagelse i relevante sociale aktiviteter, og muligheder for at udfolde sig sammen med andre og deltage i sociale fællesskaber. Tilsynet vil desuden have fokus på de pædagogiske, organisatoriske og personalemæssige forhold.

Det overordnede formål med BDO's tilsynskoncept er at:

- Kontrollere om der på det enkelte tilbud praktiseres en udviklende og relevant ydelse afpasset målgruppen som sådan samt den enkelte borgers ønsker og muligheder.
- Kontrollere at gældende lovgiver, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten af tilbuddet.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.

### 2.2 METODE

Metodisk arbejdes der ud fra tre datakilder, hhv. gennemgang af dokumentation, observation og semistrukturerede kvalitative interviews med ledelse, medarbejdere og borgere. Tilsynene foretages som uanmeldte tilsyn. Interviewguides er målrettet de enkelte tilbudstyper, og de tilsynsførende har en relevant faglig baggrund og erfaring inden for det pågældende tilsynsområde.

### 2.3 VURDERING

ved 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"> <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 tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten</li> </ul>

<b>SCORE: 4</b>	<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>
<b>SCORE: 3</b>	<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>
<b>SCORE: 2</b>	<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>
<b>SCORE: 1</b>	<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 kunne 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 plejeældrecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringsældrecentre. 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.