



Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Årsrapport 2022
Plejeældrecentre

INDHOLD

1.	UANMELDTE, KOMMUNALE TILSYN PÅ ÆLDRECENTRE	4
1.1	SAMLET VURDERING	4
1.2	VURDERING AF TEMAER	6
1.2.1	Dokumentation	7
1.2.2	Pleje, omsorg og praktisk støtte.....	9
1.2.3	Hverdagsliv.....	10
1.2.4	Medarbejderkompetencer	11
1.2.5	Fysiske rammer.....	13
1.2.6	Samarbejde med pårørende	14
1.2.7	Årets tema: Mad og måltider i et neuropædagogisk perspektiv	15
1.3	TILSYNETS ANBEFALINGER.....	16
2.	FORMÅL OG METODE.....	17
2.1	FORMÅL.....	17
2.2	METODE.....	17
2.3	VURDERING	17

Forord

BDO har på vegne af Hjørring Kommune i 2022 gennemført uanmeldte tilsyn på kommunens 13 ældrecentre og friplejeboligerne Havglimt.

Rapporten er opbygget, så læseren indledningsvist præsenteres for tilsynets samlede vurdering af ældrecentre 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



Projektansvarlig
Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@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 2022 foretaget uanmeldte, kommunale tilsyn på i alt 13 ældrecentre og friplejeboligerne Havglimt, herefter samlet benævnt ældrecentre. Tilsynene er afviklet i perioden marts til juni 2022. 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. Tilsynet har ligeledes spurgt ind til årets fokusområde: *Mad og måltider i et neuropædagogisk perspektiv*, som ikke er vurderet med score.

For dette tilsyns år har COVID-19 pandemien stadig tegnet sig på forskellig vis i tilsynene. Borgerne udtrykker fortsat afsavn i forhold til vanligt aktivitetsniveau og det sociale liv på ældrecentrene som følge af den seneste bølge af COVID-19 i vintermånederne. Samtidig har pandemien krævet store ekstra indsats på ældrecentrene, og påtænkt udvikling er derfor flere steder igen stoppet eller blevet forsinket. Lederne beskriver, at medarbejderne agerer ansvarligt, og at de har haft skærpet fokus på kerneopgaven og borgernes trivsel under pandemien.

Borgerne modtager i helt overvejende grad pleje og støtte, svarende til deres ønsker og behov, og de udtrykker stor tilfredshed med medarbejderne og den måde, hjælpen ydes på. Borgerne er velsoignerede, og den hygiejnemæssige standard i boligerne er generelt tilfredsstillende. Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvorledes de sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg. I forbindelse med observationsstudierne vurderer tilsynet, at plejen og de øvrige indsats, på nær i et tilfælde, generelt foretages på et højt fagligt niveau og med en individuel og rehabiliterende tilgang.

Det er fortsat tilsynets vurdering, at der er behov for en indsats på dokumentationsområdet. 13 ældrecentre har modtaget anbefalinger i forhold til dokumentationen, som i lighed med 2021 adskiller sig fra de øvrige temaer i tilsynet ved at have en større spredning i kvaliteten ældrecentrene imellem. Det er tilsynets vurdering, at manglerne i journalføringen enkelte steder kan have indflydelse på kvaliteten af den pleje, omsorg og praktiske støtte, borgerne modtager. Dette skyldes, at medarbejderne - og herunder afløserne - fx ikke kan læse beskrivelsen af faglige tilgange og beskrivelser af borgernes ressourcer og behov for støtte i dokumentationen. Tilsynet vurderer, at ni ældrecentre med fordel kan sætte ind i forhold til at højne kvaliteten af dokumentationen.

I forhold til borgernes hverdagsliv har COVID-19 pandemien betydet løbende ændringer af tilbud om aktiviteter, hvilket borgerne dog efterhånden har vænnet sig til. Flere plejecentre har arbejdet kreativt med nye tiltag og underholdningsindsatser, der kan glæde og adspire borgerne, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de støtter borgerne til et alsidigt hverdagsliv på borgernes præmisser. Enkelte borgere savner dog mere aktivitet og samvær.

Borgerne er overvejende tilfredse med mad og måltider. Tiden med COVID-19 har dog betydet ændringer i afviklingen af måltiderne, og dette kan have bidraget til udfordringer på området. Det er tilsynets vurdering, at der bør rettes et fokus på rammerne for måltidet, herunder medarbejdernes værtsrolle med udfoldelse af den rehabiliterende tilgang og understøttelse af kommunikationen under måltidet, hvilket enkelte observationsstudier også afspejler.

Generelt bemærker tilsynet en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd på ældrecentrene, og medarbejderne kan reflektivt redegøre for en respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med borgere og pårørende. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever selvbestemmelse og medindflydelse i hverdagen, og at medarbejderne generelt har en respektfuld tilgang til borgerne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejdernes kompetencer generelt er dækkende for de opgaver, de skal løse. På nogle ældrecentre er der dog udfordringer med rekruttering og sygefravær, og medarbejderne beskriver, at de påtager sig et ekstra ansvar og indimellem oplever stor travlhed.

Temaet Samarbejde med pårørende har den højest gennemsnitlige score i årets tilsyn, og der er ingen anbefalinger givet på området.

Medarbejderne vurderer, at deres faglige kompetencer passer til opgaverne, men flere medarbejdere savner de faste fysiske tværfaglige møder med mulighed for faglig udvikling og sparring, hvilket i nogen grad kan tilskrives COVID-19 situationen i vintermånederne.

På enkelte plejecentre efterspørger medarbejderne kompetenceudvikling og sparring, fx inden for psykiatri og demens.

Tendenser i årets tilsyn

Grafen på side 6 viser den gennemsnitlige score, som hvert ældrecenter har opnået i 2022. Ingen ældrecentre har opnået den højst mulige gennemsnitlige samlede score på 5.

Elleve ældrecentre har opnået en gennemsnitlig samlet score på 4 eller derover, og tre ældrecentre har opnået en score mellem 3 og 4.

Tilsynet har i alt givet 72 anbefalinger, hvoraf de 38 vedrører mangler i forhold til dokumentationen. Øvrige anbefalinger er fordelt på 5 ud af de 6 andre temaer. Alle ældrecentre har modtaget anbefalinger. Antallet svinger mellem 2 og 10 anbefalinger.

Tværgående udviklingspunkter

Tilsynets fund giver samlet set anledning til, at BDO inden for temaet Dokumentation har følgende anbefalinger til tværgående indsats på Hjørring Kommunes ældrecentre med henblik på den videre kvalitetssikring og -udvikling, idet temaet har udløst størstedelen af de samlede anbefalinger.

Det samlede antal anbefalinger for de øvrige temaer fremgår efterfølgende.

Dokumentation (38 anbefalinger)

Tilsynet anbefaler:

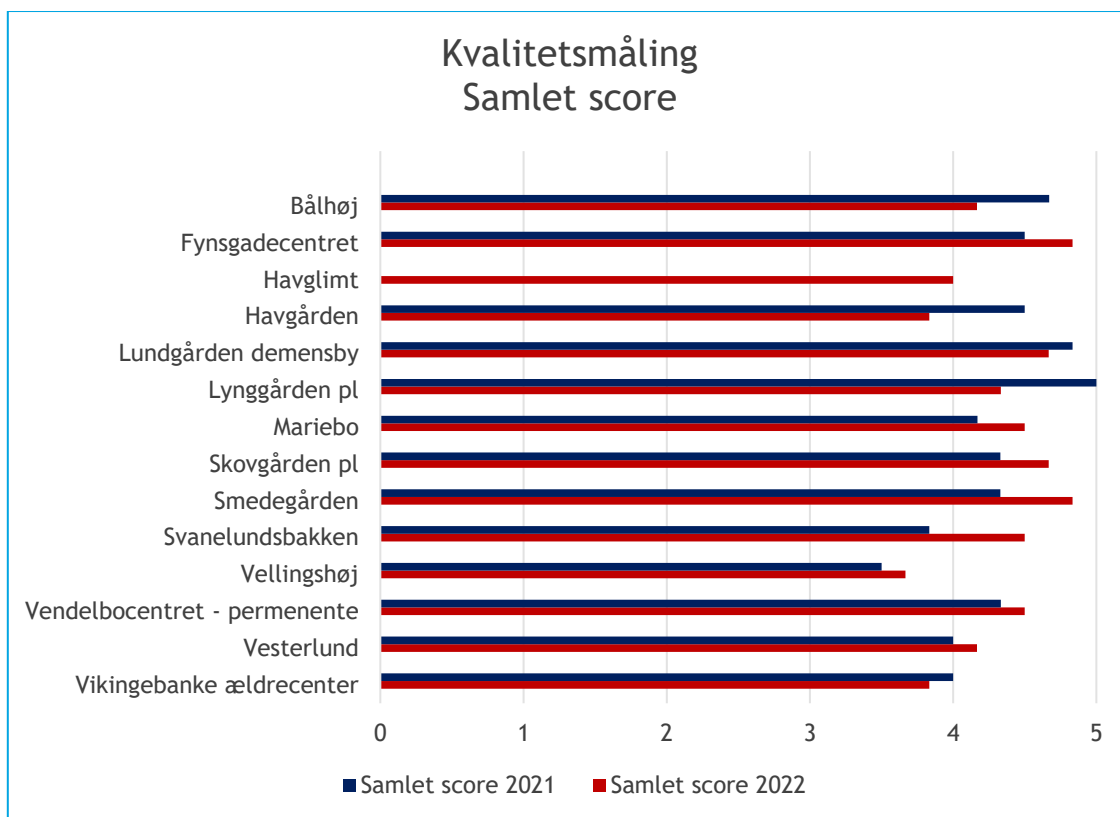
1. At fastholde og udvikle den fælles tværgående indsats på dokumentationsområdet for ældrecentrene, samt at sikre, at medarbejdere kender kommunens kvalitetskrav til dokumentationen.
2. At der er tydelig ansvars- og opgavefordeling for dokumentationsarbejdet.
3. At der rettes et særligt fælles fokus på at sikre systematik i dokumentationen.
4. At der arbejdes med intern systematisk auditering af dokumentationen, og at auditeringsresultaterne anvendes som læring for medarbejderne.

Øvrige anbefalinger (34 anbefalinger)

De øvrige anbefalinger fordeler sig på temaerne nedenfor:

- Pleje, omsorg og observationsstudier (10 anbefalinger)
- Hverdagsliv (8 anbefalinger)
- Fysiske rammer (2 anbefalinger)
- Medarbejdernes kompetencer (13 anbefalinger)
- Årets tema: Mad og måltider i et neuropædagogisk perspektiv (1 anbefaling).

1.2 VURDERING AF TEMAER

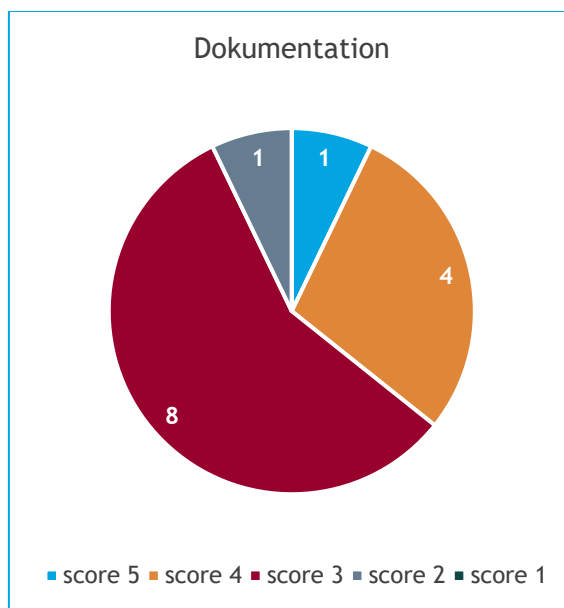


På grund af COVID-19 er der ingen vurdering af Havglimt for 2021.

Årets tema: *Mad og måltider i et neuropædagogisk perspektiv* indgår ikke i scoringen i denne figur, idet temaerne skifter fra år til år, og dermed ikke er sammenlignelige. Temaet behandles under den tematiske gennemgang.

1.2.1 Dokumentation

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



Ældrecentre har en stor spredning i scorerne for temaet Dokumentation. Således er der givet scorer mellem 5 og 2, dette svarer til spredningen i vurderingerne for 2021. Tilsynet bemærker, at der fortsat er tale om, at en stor del af ældrecentre har modtaget en score på 3 eller derunder. Dette indikerer, at der fortsat er behov for en målrettet indsats i forhold til dokumentationsarbejdet på disse ældrecentre.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog. På fire ældrecentre observerer tilsynet, at retningslinjerne for opbevaring af personfølsomme oplysninger ikke overholdes, idet tilsynet observerer sedler med personhenførbare oplysninger på fællesarealerne, hertil ses en åben tablet på et fællesareal, uden opsyn af personale, med frit udsyn til en borgers CPR-nummer og adgang til personfølsomme data. Endelig findes to personalerum med åbne døre og med fri adgang til personhenførbare og personfølsomme data.

Et ældrecenter opnår scoren 5:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder målrettet og ud fra en klar ansvarsfordeling med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Dokumentationen fremstår opdateret og indeholder fyldestgørende handlevejledende beskrivelser af borgernes behov for pleje og omsorg i besøgsplaner. Borgernes kognitive udfordringer og ressourcer er velbeskrevne. Funktionsevne- og helbredstilstande samt generelle oplysninger ses i alle tilfælde fyldestgørende udfyldt med beskrivelser af borgernes vaner, mestring, livshistorie og helbredsoplysninger. Generelle oplysninger er udarbejdet efter kommunens retningslinjer.

Fire ældrecentre opnår scoren 4:

Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen ud fra en klar rolle- og ansvarsfordeling, og der er tilbud om Cura-café eller plan om snarlig igangsættelse af Cura-café, og hertil ydes medarbejderne løbende sparring. Dokumentationen fremstår helt overvejende opdateret og fyldestgørende. Der ses på alle fire ældrecentre eksempler på mangler i dokumentationen. Fx mangler der i tre tilfælde beskrivelsen af hjælpen til bad, og der ses manglende dokumentation af livshistorien eller mindre handlevejledende beskrivelse af tilsyn om natten. Der er eksempler på, at der mangler at blive taget stilling til enkelte af helbredstilstandene og til borgernes behov for hjælp, fx i forhold til ernæring. Generelle oplysninger er, fraset i to tilfælde, udarbejdet efter kommunens retningslinjer.

Otte ældrecentre opnår scoren 3:

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende, dog ses der mangler i forhold til beskrivelse af hjælp til bad, personlige pleje, påklædning og hjælpen om natten. Det ses ligeledes, at beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange mangler.

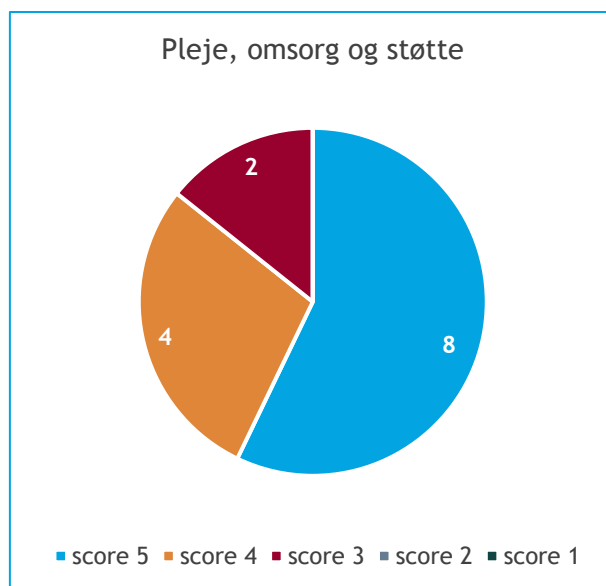
I forhold til borgernes funktionsevnetilstande og helbredstilstande mangler der i flere tilfælde opdateringer i journalen samt opfølgingsdatoer, samt at alle felter er udfyldt.

Et ældrecenter opnår scoren 2:

For dette ældrecenter gælder, at det i lav grad lever op til indikatorerne for dokumentation. Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. I to tilfælde savnes udfoldelse af hjælpen til bad samt beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange. Funktionsevnetilstande er i et tilfælde opdateret, mens der i to tilfælde mangler ajourføring af enkelte tilstande. Hos to borgere er helbredstilstande ajourførte, mens der hos en borger mangler flere opdateringer i relation til borgers indsatser. Hos en borger ses desuden en manglende handleanvisning på en uddelegeret SUL-ydelse og en mangelfuld udfyldt handleanvisning.

1.2.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet ”Pleje, omsorg og praktisk støtte” på de 14 ældrecentre.



Tilsynet vurderer, at lige over halvdelen af ældrecentrene har opnået scoren 5 for temaet pleje, omsorg og praktisk støtte, hvilket er en fordobling i forhold til 2021. Ledelse og medarbejdere beskriver, hvordan der arbejdes med at forebygge forrælse på ældrecentrene.

Otte ældrecentre opnår scoren 5:

Borgerne på de otte ældrecentre udtrykker, at de modtager den hjælp, som de har behov for, og de er ligeledes meget tilfredse med den hjælp, som de modtager. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med medarbejdernes adfærd, kommunikation og støtte. Borgerne er trygge i hverdagen. Der arbejdes på ældrecentrene med at skabe kontinuitet for borgerne, og de borgere, der bemærker at der kommer vikarer, problematiserer ikke dette forhold. På flere af ældrecentrene arbejdes der med triagering, og der er fokus på sundhedsfremme samt forebyggende indsatser. Der er et velfungerende tværfagligt samarbejde såvel internt som eksternt.

Fire ældrecentre har opnået scoren 4:

På disse fire ældrecentre oplever borgerne ligeledes at modtage pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne oplever, at medarbejderne er respektfulde og lydhøre i deres kommunikation og adfærd.

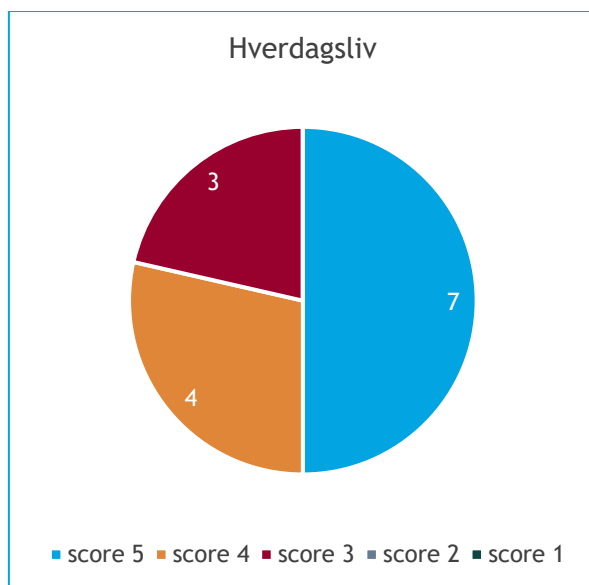
Til grund for scoren 4 ligger i et tilfælde, at en borger nævner, at de mange afløsere ikke altid kender til opgaverne, og borgeren oplever, at flere er meget uerfarne og ”famler sig frem”. Hertil er der givet anbefalinger på baggrund af observationsstudierne på de tre andre ældrecentre med scoren 4. (Se beskrivelsen af observationsstudierne herunder).

To ældrecentre har opnået scoren 3:

For disse to ældrecentre er ligeledes opsamlet meget tilfredse udsagn fra borgerne om den hjælp, som de modtager, og om medarbejdernes adfærd og kommunikation. Scoren 3 er for det ene ældrecenter givet på baggrund af en episode, hvor tilsynet får refereret om en borger og en medarbejder, der er blevet tiltalt på en mindre værdig måde af en anden medarbejder. Lederen har fulgt op på episoden. På det andet ældrecenter er scoren givet på baggrund af en uhensigtsmæssig omtale af en borger og pårørendes adfærd, tilsynets observation af to medarbejdere, som bærer fingerringe, samt data fra observationsstudiet.

1.2.3 Hverdagsliv

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



Halvdelen af plejeældrecentre har opnået scoren 5 for temaet Hverdagsliv.

Syv ældrecentre opnår scoren 5:

Disse syv ældrecentre opfylder i meget høj grad indikatorerne for temaet Hverdagsliv. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med deres hverdagsliv og tilbuddet om aktiviteter. De borgere, som foretrækker eget selskab, møder respekt herfor fra medarbejderne. Borgerne beskriver, at de har selvbestemmelse, og borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet og rammerne for måltiderne.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de har fokus på at tilbyde borgerne et alsidigt hverdagsliv og selvbestemmelse i forhold til aktiviteter. Ligeledes at de også i hverdagen foretager små spontane aktiviteter sammen med borgerne. Medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser relateret til principperne for det gode måltid, og de kender deres roller under udførelsen af måltidet.

Tilsynet observerer en venlig og imødekommende kommunikation og interaktion mellem borgerne og medarbejderne.

Fire ældrecentre opnår scoren 4:

På disse fire ældrecentre oplever borgerne også, at de helt overvejende har et godt og aktivt hverdagsliv, men på alle fire ældrecentre er der borgere, der efterspørger specifikke aktiviteter, og borgerne beklager, at niveauet for aktiviteter er dalet i forbindelse med COVID-19 epidemien. På to af disse ældrecentre er der desuden borgere, der er mindre tilfredse med maden.

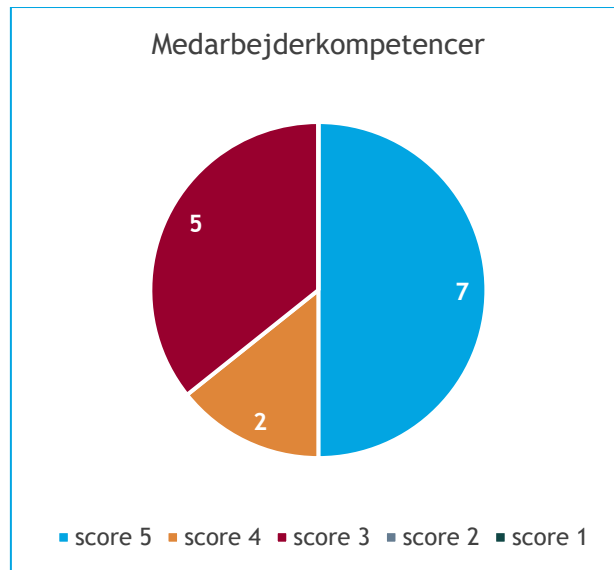
Tre ældrecentre opnår scoren 3:

Tre ældrecentre opfylder indikatorerne i middel grad. Borgerne er også på disse ældrecentre generelt tilfredse med deres hverdagsliv, dog beskriver flere borgere - og på et ældrecenter også de pårørende - at der mangler tilbud om aktiviteter. På et ældrecenter understøttes dette af medarbejdernes udsagn om, at tilbuddene i højere grad skal målrettes ældrecentrets forskellige målgrupper.

Tilsynet bemærker for det ene ældrecenter, at der hænger personrelaterede oplysninger i køkkenet, hvilket påvirker den samlede vurdering. På et andet ældrecenter tillægges det betydning for vurderingen, at der under observationsstudiet af måltidet er observeret mangler, både i forhold til organiseringen af måltidet og i forhold til medarbejdernes udfyldelse af værtsrollen, herunder manglende fokus på at understøtte det sociale samvær og dialogen.

1.2.4 Medarbejderkompetencer

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



Lederne oplyser på tværs af ældrecentrene, at de står foran, at en del erfarne medarbejdere vil gå på pension de nærmeste år, hvorfor lederne har overvejelser i forhold til den fremtidige rekruttering.

Syv ældrecentre opnår scoren 5:

Disse syv ældrecentre lever i meget høj grad op til indikatorerne, og både ledere og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppen. Ligeledes vurderer lederne, at der er de nødvendige ressourcer på ældrecentrene. Medarbejderne oplever at have god mulighed for sparring - herunder med eksterne samarbejdspartnere - videndeling og kompetenceudvikling. På et ældrecenter fremhæver medarbejderne lederens etablering af teams og leders fokus på at understøtte trivslen og samarbejdskulturen. Flere medarbejdere fremhæver deres arbejde med triagering og borgerkonferencer som vigtige faglige værktøjer i hverdagen, ligesom de beskriver eksempler på kompetenceudvikling inden for demens, neuropædagogik, konfliktforebyggelse, dokumentation, inkontinens og ernæring.

To ældrecentre opnår scoren 4:

For disse to ældrecentre ses det, at indikatorerne er opfyldt i høj grad, og at der generelt er de kompetencer til stede, som der er behov for. På det ene ældrecenter oplever lederen, at der på én afdeling er nogen omsorgstræthed at spore hos medarbejderne. På det andet ældrecenter kan medarbejderne ikke fortælle, hvor de faglige instrukser eller retningslinjer forefindes, eller hvornår de anvendes, idet medarbejderne i stedet rådfører sig med hinanden eller de to centersygeplejersker.

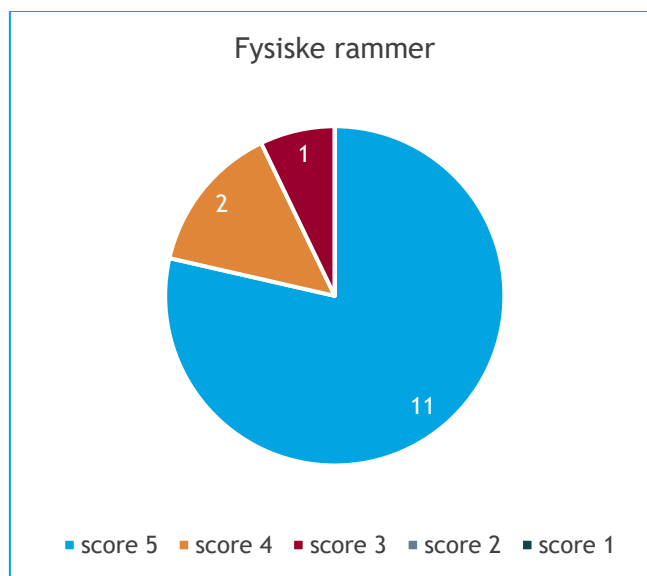
Fem ældrecentre opnår scoren 3:

For disse fem ældrecentre er der i forhold til temaet medarbejderkompetencer tale om, at indikatorerne er opfyldt i middel grad. Flere ældrecentre har udfordringer i forhold til at rekruttere social- og sundhedsassistenter, og på et ældrecenter beskriver en medarbejder, at dette presser kvaliteten i opgaveløsningen ned. Det lægges desuden til grund for den samlede vurdering på dette ældrecenter, at medarbejdernes samlede refleksionsniveau over faglige metoder og tilgange kan højnes, ligesom manglen på faglærte medarbejdere kan påvirke den faglige kvalitet i indsatserne. På to ældrecentre beskriver ledelsen, at der har været en del aflysninger af faglige møder, opfølgning og vidensdeling på grund af fravær og manglende medarbejderressourcer. Medarbejderne på det ene ældrecenter beskriver et muligt udviklingspotentiale i forhold til at få instrukser gennemgået og opdateret.

På dette ældrecenter lægges det til grund for vurderingen, at der er et forældet instruksmateriale, og at der har været manglende mulighed for opsamling på iværksatte indsatser i en længere periode. På to ældrecentre efterspørges der fx faglige redskaber til borgere med psykiatriske lidelser, og medarbejderne er påvirkede af en øget opgavemængde og manglende social- og sundhedsassistentkompetencer. På et ældrecenter bemærker flere medarbejdere, at der fortsat er et stykke vej i forhold til at skabe en kultur, hvor man naturligt hjælper hinanden.

1.2.5 Fysiske rammer

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



Tilsynet vurderer, at der generelt er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler på ældrecentrene.

11 ældrecentre opnår scoren 5:

Tilsynet observerer en god hygiejnemæssig standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler, og der opleves en god stemning og atmosfære og et aktivt miljø på fællesarealerne.

2 ældrecentre opnår scoren 4:

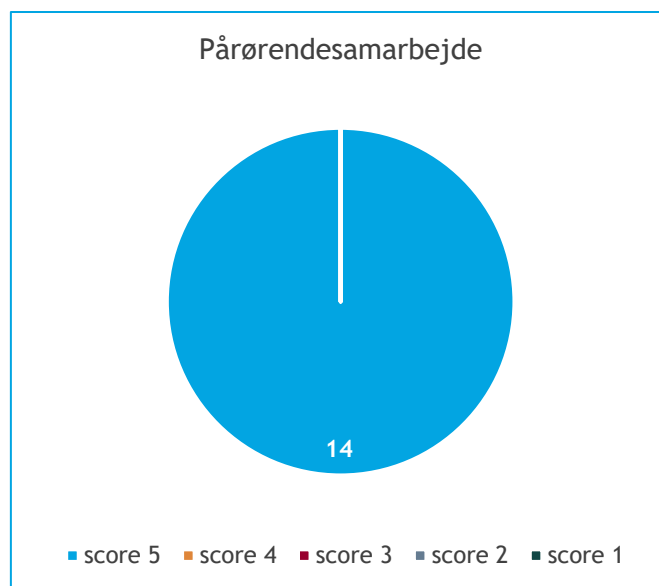
På to ældrecentre vurderes indikatorerne for de fysiske rammer til at være opfyldt i høj grad. På det ene ældrecenters fællesareal observerer tilsynet på gangarealet et stort bord, hvor bleer, handsker, masker og diverse andre hjælpemidler opbevares. På det andet ældrecenter oplyser medarbejderne om ulempen ved manglende direkte adgang til terrasser eller udendørsareal i den ene bygning, hvorfor de har en øget opmærksomhed på at tilbyde borgerne støtte og hjælp til en gåtur eller ophold i gårdhaven. Ligeledes er der pladsmangel i det fælles køkken pga. flere kørestolsbrugere.

1 ældrecenter opnår scoren 3:

På et ældrecenter observerer tilsynet en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler, fraset et meget snavset hjælpemiddel. Hertil mangler der ved ind- og udgangspartiet til demensenheden en anvisning på, hvordan de to dørhåndtag skal benyttes for at åbne døren.

1.2.6 Samarbejde med pårørende

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



Alle 14 ældrecentre har opnået scoren 5 i forhold til samarbejdet med pårørende.

Generelt har mødeafviklingen i bruger-pårørenderådene været påvirket af COVID-19 restriktionerne, men ældrecentrene er ved at etablere faste møder igen. Ledere og medarbejdere beskriver et generelt velorganiseret samarbejde med de pårørende, som fremhæves som en stor ressource. Enkelte ældrecentre har endnu ikke et bruger-/påørenderåd, dette skyldes blandt andet en stor borgerudskiftning på et ældrecenter eller planer om lukning af et andet ældrecenter.

Observationsstudier

Tilsynet har på alle 14 ældrecentre udført et observationsstudie. Observationsstudierne er foretaget i relation til enten plejesituationer, eftermiddagskaffe eller frokostmåltider. Observationerne er foretaget med borgerens accept, og er udført ud fra en fast observationsguide.

Tilsynet observerer, at kommunikationen generelt er venlig, og at borgerne har selvbestemmelse i forhold til måltiderne og til den pleje, de modtager. Der er generelt en rehabiliterende tilgang under måltidet og i udførelsen af plejen, hvor borgerne anvender egne ressourcer undervejs. Dog bemærker tilsynet, at graden af den rehabiliterende indsats er meget varierende under måltiderne, og den svinger fra, at borgerne selv kan tage salt og peber, til at borgerne deltager aktivt i at rydde af bordet og affaldssortere.

Under et plejeforløb observeres det, at medarbejderen meget sent oplyser borgeren om, at borgerens bad er aflyst. Hertil observeres en mindre rehabiliterende tilgang i plejen, idet borgeren ikke inddrages undervejs i flere handlinger under plejen, og at medarbejderen ikke orienterer borgeren om sine handlinger undervejs, og desuden forlader medarbejderen borgeren flere gange for at hente manglende remedier. Ligeledes referer medarbejderen til travlhed pga. sygdom i medarbejdergruppen, hvilket viser sig ikke at være korrekt.

Det ses på flere ældrecentre, at måltiderne er velorganiserede, og at medarbejderne kender og opretholder deres roller under måltidet. På tre ældrecentre observeres en del forstyrrelser under måltidet fra ældrecentrets egne medarbejdere. Under et plejestudie anvender medarbejderne guidning, vejledning og spejling for at få borgeren til at deltage aktivt, svarende til borgerens ressourcer.

Under to frokostmåltider ses der mangelfuld håndhygiejne hos medarbejderne, ligesom der observeres manglende handskeskift og manglende håndhygiejne i en plejesituation.

1.2.7 Årets tema: Mad og måltider i et neuropædagogisk perspektiv

Tilsynet vurderer, at der på størstedelen af ældrecentre arbejdes med måltider og ernæring på et meget tilfredsstillende fagligt niveau. Medarbejderne er meget bevidste om, at måltiderne for mange borgere udgør dagens højdepunkter, og flere medarbejdere reflekterer over, hvordan undervisningen i neuropædagogik har bidraget til faglige drøftelser relateret til at forbedre praksis vedrørende organisering og afvikling af måltiderne.

Drøftelserne har fx handlet om sansestimuli, bordopstilling, nedbringelse af forstyrrelse og støjniveau og nytænkning ift. pyntning og servering af maden. Desuden er der ifølge medarbejderne kommet øget fokus på, hvordan der arbejdes på at skabe et miljø, hvor der er trivsel og en god stemning, og på, hvordan roller og opgaver fordeles i relation til måltider. Medarbejderne er opmærksomme på, at borgerne kommer til at sidde sammen med bofæller, som de hygger sig med, mens de indtager måltiderne. Der er ligeledes opmærksomhed på, hvad den enkelte borger magter at bidrage med og på i højere grad at inddrage borgerne i forberedelse og borddækning, så hjemlighed og hygge er i højsædet.

1.3 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet har givet anledning til i alt 72 anbefalinger i forbindelse med årets tilsyn på ældrecentrene. Til sammenligning gav tilsynet i 2021 anledning til i alt 65 anbefalinger.

I nedenstående skema fremgår fordelingen af anbefalinger på temaniveau.

	Doku- menta- tion	Pleje, omsorg og observati- onsstudie	Hverdags- liv	Medarbej- derkompe- tencer	Fysiske rammer	Samarbejde med pårø- rende	Årets tema	I alt
Bålhøj	4	1	1				1	7
Fynsgade	2							2
Havgården	3	1		2	1			7
Havlimt	5			1				6
Lundgården	2							2
Lynggården	1		1					2
Mariebo	4				1			5
Skovgaarden	1		3					4
Smedegården	2							2
Svanelundsbak- ken	2	2		1				5
Vellingshøj	4	2	1	3				10
Vendelboældre- centret		2		2				4
Vesterlund	4		1	1				6
Vikingebakke	4	2	1	3				10
I alt	38	10	8	13	2	0	1	72

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 lovregler, 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"> • 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 kunne 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 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.