



# Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen  
Demensbyen Lundgården

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
Januar 2021

# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Demensbyen Lundgården, Stadionvej 6, 9760 Vrå
Leder: Finn Bernhard
Antal boliger: 48, heraf 18 somatiske, 27 i skærmede afsnit og tre aflastningspladser
Dato for tilsynsbesøg: Den 11. januar 2021, kl. 13.45 - 17.45
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leder</li> <li>• Sygeplejefaglig leder</li> <li>• To borgere</li> <li>• Tre medarbejdere</li> <li>• En pårørende</li> </ul> <p>Tilsynet blev afrundet sammen med ledelsen, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet med tilsynsførendes foreløbige vurderinger.</p>
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes sammen med leder og centrets sygeplejefaglige leder, som tillige fungerer som stedfortræder i leders fravær.</p> <p>Lundgården har været meget hårdt ramt af COVID-19 smitte i efteråret og er først langsomt ved at restituere sig efter en lang og hård periode, hvor mange borgere har været syge og er bukket under for pandemien. Mange medarbejdere har ligeledes været ramt, og otte er stadig sygemeldt, - heraf er flere dog langsomt og gradvist på vej tilbage i job. Ledelsen fremhæver i den forbindelse en enestående indsats og hjælp fra forvaltningen, som hurtigt efter udbruddet formidlede meget kompetent assistance fra kommunens øvrige ældrecentre.</p> <p>Det altoverskyggende fokus har derfor i flere måneder været pleje og behandling af de sygdomsramte borgere, inddæmning af smitte og infektionsprofylakse. Ifølge leder har medarbejderne taklet situationen meget professionelt og gjort en enestående indsats. De pårørende er løbende blevet orienteret om hverdagslivet og situationen på centret - bl.a. via Facebook - og har ifølge ledelsen bakket meget flot op om restriktionerne. De voldsomme sygdomsudbrud og tabet af mange borgere har ifølge leder været en meget belastende oplevelse for alle, og der er etableret tilbud om psykologhjælp, hvilket flere har taget imod.</p> <p>En iværksat istandsættelse og etablering af nye hyggekroge i afdelingerne måtte bremses, ligesom al planlagt kompetenceudvikling har været sat på pause. Uddannelse i neuropædagogik for alle medarbejdere forventes genoptaget i foråret.</p> <p>Aktuelt er ledelsen optaget af en plan for genetablering af den gode hverdagspraksis på Lundgården med fokus på få livskvalitet og aktiviteter til at blomstre igen.</p> <p>Endelig oplyses, at rekruttering af kompetente social- og sundhedsassistenter fortsat er en udfordring.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

### Opfølgning

Der er ingen opfølgning fra sidste tilsyn.

## 1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger.

## 2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

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

Det er tilsynets samlede vurdering, at Demensbyen Lundgården - efter et voldsomt angreb af COVID-19 smitte - er ved at reetablere sig som et meget velfungerende ældrecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til tryghed og trivsel for borgerne.

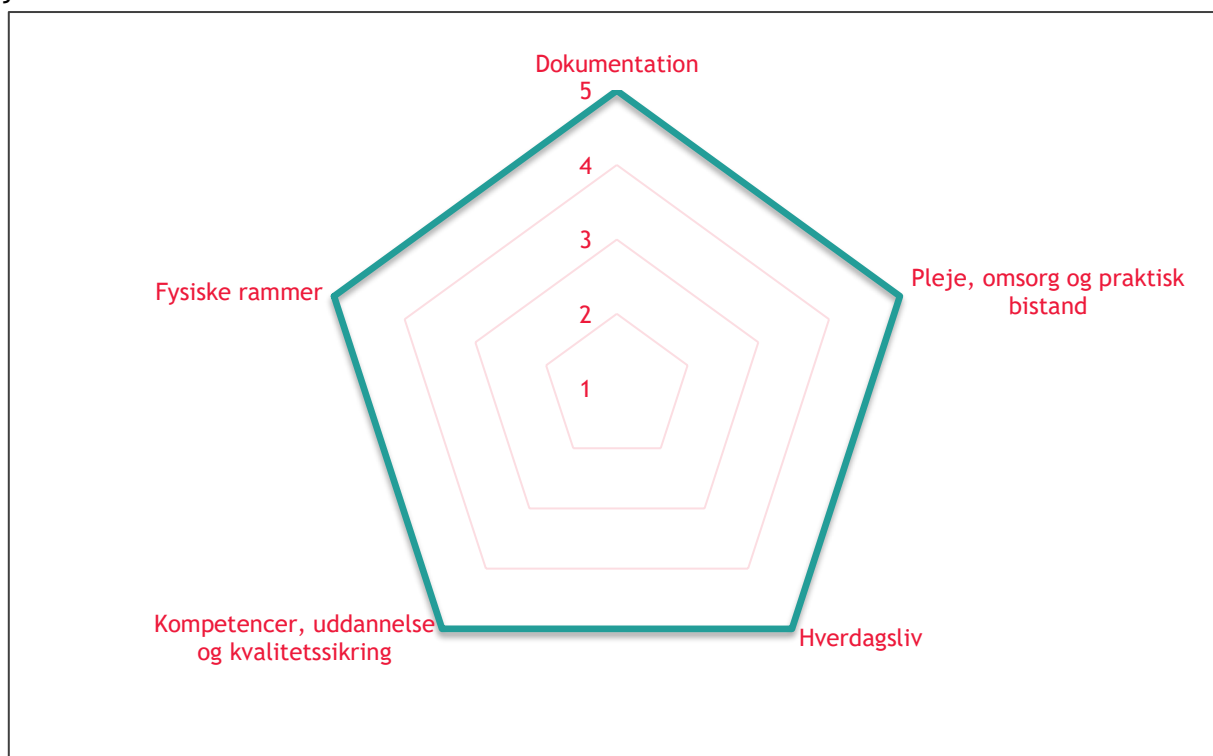
Der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at Ældrecentret lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet og et rehabiliterende sigte, og medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for anvendt pædagogik og metoder, der anvendes i relationer og samarbejde med den komplekse målgruppe.

### 2.2 SCORE

For hvert overordnede 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

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentation for tre borgere er gennemgået sammen med fagsygeplejersken.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i indsatserne. Dokumentation fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, og medarbejderne sikrer løbende opfølgning og revidering af dokumentationen ud fra en klar ansvarsfordeling.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje, omsorg og støtte er beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation, mestring, motivation og ressourcer. Anvendt pædagogik i tilgange til den enkelte borger fremgår ligeledes.</p> <p>Kontaktpersoner inddrages i vurdering og vedligeholdelse af funktionsevne- og helbredstilstande hos borgerne for at sikre 'den røde tråd' i dokumentationen. Dokumentation har en høj faglig og etisk standard og er beskrevet i et anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk bistand</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med de ydelser, de modtager.</p> <p>En pårørende har ligeledes udelukkende stor ros til medarbejderne i relation til pleje og omsorg for dennes ægtefælle.</p> <p>Der er stort fokus på at skabe kontinuitet for borgerne, blandt andet via etablering af kontaktpersonordning. Planlægning og tildeling af plejeopgaver foretages ud fra hensynet til relationer og kompetencer. Kendskab til borgernes livshistorie, vaner og dagsform er med til at sikre borgerne den rette pleje og omsorg sammen med daglige observationer og sparring ved de faste triagemøder og tværfaglige borgerkonferencer, som aktuelt foregår på Teams.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte, hvor borgernes ofte svingende ressourcer så vidt muligt inddrages.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der er stor opmærksomhed på, hvordan borgernes behov og ressourcer kan forandre sig over døgnet eller fra dag til dag. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. ernæringsindsatser, væskeindtag og tydeligt fokus på adfærdsændringer hos borgere, som ikke verbalt kan give udtryk for deres behov. Arbejdet i blandede vagter nævnes som en medvirkende årsag til, at medarbejdere opnår en fælles forståelse for både arbejdsgange og for borgernes behov og ressourcer over døgnet, og dermed også fremmer den helhedsorienterede indsats.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og der ses en meget tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i boliger og på fællesarealer, som ligeledes gælder borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever et trykt hverdagsliv og er tilfredse med den aktivitet, der aktuelt tilbydes. De oplever nærværende og hjælpsomme medarbejdere, som anerkender og respekterer deres individuelle ønsker og vaner og støtter dem i deres individuelle valg.</p>

	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de under COVID-19 krisen har forsøgt at tilgodese borgernes forskelligartede behov for aktivitet og nærvær ved en til en samvær. Ud over musikpædagogen, som kommer ugentligt, står de to faste aktivitetsmedarbejdere for aktivitet i tidsrummet mellem kl. 10 og 18, som er skemalagt via ugeplan. De dokumenterer i Cura, hvordan aktiviteten sammen med den enkelte borger lykkes. Det tætte samvær med borgerne har ifølge medarbejderne skabt mange stjernestunder og har styrket relationerne i en ellers mørk og belastet tid.</p> <p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet og måltiderne - en borger tilkendegiver med et smil, at der udelukkende serveres livretter på stedet.</p> <p>Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne - godt understøttet af måltidsværter, som er til stede i caféen fra om formiddagen og indtil kl. 20. En del borgere foretrækker at spise i egen bolig om aftenen, og andre har stor glæde af at sidde i fællesskabet under måltiderne i dialog med hinanden og medarbejderne.</p> <p>En pårørende tilkendegiver stor glæde og tilfredshed med de indsatser, der har været iværksat for at skabe mest mulig livskvalitet for dennes familiemedlem siden indflytningen og roser samtidig den imødekommenhed og interesse, ledelse og medarbejdere har lagt for dagen fra starten.</p> <p>Tilsynet observerer en hjertelig og anerkendende omgangstone og adfærd fra alle medarbejdere under hele tilsynet.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Både ledelse og medarbejdere vurderer, at deres kompetencer er dækkende i forhold til målgrupperne på centret og tilkendegiver, at der under normale omstændigheder er særdeles gode vilkår for supplerende og relevant efteruddannelse og kurser. Centret har to pædagoger ansat, og det tværfaglige samarbejde betegnes som velfungerende.</p> <p>Medarbejderne savner dog nu nye faglige input og ser frem til, at der bliver åbnet op for den planlagte kursusrække i neuropædagogik, og til at fysiske tværfaglige møder kan genoptages. Der er ifølge medarbejderne et meget velfungerende internt samarbejde med bl.a. centrets fem sygeplejersker, terapeuter og de to demenskonsulenter, som har til huse på Lundgården. Sygeplejerskerne, som både dækker dag- og aftenvagter i hverdagen, er ansvarlige for afholdelse af beboerkonferencer, og medarbejderne er med til at prioritere, hvilke borgere som skal drøftes på konferencerne.</p> <p>Arbejdsmiljøet, som har været under stort pres under COVID-19 udbruddet og nedlukningen, opleves nu styrket og er kendetegnet ved et stærkt sammenhold og en åben dialog, både indbyrdes og med ledelsen. Der er løbende og gode muligheder for sparring og supervision, og medarbejderne værdsætter en lydhør og nærværende ledelse.</p> <p>Nye medarbejdere og elever introduceres og oplæres grundigt til opgaverne og følges tæt, indtil de føler sig trygge.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er glade for deres bolig og for den sameksistens, de fælles opholdsstuer indbyder til.</p> <p>Det påbegyndte arbejde med at optimere rammerne, så de i højere grad imødekommer målgruppen, genoptages, når det er muligt. Udearealerne er sikret med hegn, så borgerne kan færdes trygt og frit inden for rammerne, og der er opsat et ishus i gårdhaven, som er meget populært.</p>

	<p>Butiksgaden og ”rottehullet” besøges flittigt, og medarbejderne inviterer ofte en borger med over og hente varer. Gangene er lange - efter en beboers mening lidt for lange - men egner sig til gengæld godt til vedligeholdende gangtræning.</p> <p>Medarbejdere redegør for, hvordan de fysiske rammer udnyttes i hverdagen og løbende justeres og forbedres, svarende til borgernes differentierede behov.</p> <p>Tilsynet observerer hyggelige og personligt indrettede boliger og spisestuer, og der er liv og dialog mellem borgere og medarbejdere på gangene mellem afdelingerne, hvor gangarealernes persienser er under udskiftning.</p> <p>Afdelingen Lillelund er ikke besøgt, idet borgerne her ikke tåler for mange stimuli.</p>
<p>Årets tema 1: Relationsarbejde imellem borgere og medarbejdere</p> <p>Ingen score</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan relationsarbejdet med borgere og pårørende starter allerede før indflytningstidspunktet, hvis dette er muligt. Ældrecentret har under COVID-19 pandemien ikke kunnet afholde fysiske indflytningsmøder, hvilket opleves som en stor mangel for alle.</p> <p>Der arbejdes med kontaktpersonordning, og i den første forventningsafstemning med borger og pårørende indgår fx drøftelse af den rehabiliterende tilgang, samarbejde og kommunikation og særlige aftaler om, hvornår de pårørende skal kontaktes.</p> <p>Medarbejderne redegør desuden for, hvordan de ved at aflæse borgernes kropssprog og inddrage viden om deres livshistorie kan understøtte demente borgeres værdighed og oplevelse af at være selvbestemmende.</p>
<p>Årets tema 2: Relationel koordinering</p> <p>Ingen score</p>	<p>Ledelse og medarbejdere redegør engageret for, hvordan relationsarbejdet gribes an og udfolder sig på Lundgården. Det er en fælles erkendelse, at borgernes behov er vidt forskellige, og at opbygning af en god relation starter før alt andet, idet kendskabet til den enkeltes behov for psykisk støtte og omsorg er en forudsætning for kvalitet i kerneydelsen.</p> <p>Medarbejderne arbejder i praksis med neuropædagogiske redskaber i samarbejdet og dialogen med borgerne og ved borgergennemgang og triage møder, og de redegør reflekteret med eksempler for flere elementer af begrebet relationel koordinering. Tom Kitwoods model anvendes ligeledes som struktur i borgergennemgang med henblik på at opnå en fælles forståelse af målsætninger, faglige tilgange og indsatser. Både leder og medarbejdere er optaget af at blive bedre til at omsætte Kitwoods ideer om at skabe ro og neddæmpe stimuli i demensafsnittene, fx ved vagtskifte.</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 plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

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

**Projektansvarlig**  
Kirsten Marquardsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)