

# REFERAT Ældrerådet d. 06-05-2022

**Mødedato** Fredag d. 06. maj 2022 kl. 09:30

**Mødested** R-222

## Indholdsfortegnelse

Mødedeltagere.....	3
Nyt fra Udvalgene.....	4
Personale situationen.....	5
Hjælp til ældre på ældrecentre.....	6
Tiltag på ensomhedspulje.....	7
Brev til Beboer-pårørenderådene.....	8
Planlægning af stormøde i oktober.....	9
HØRING - Anmeldte tilsyn med hjemmeplejeleverandører 2021.....	10
HØRING - Uanmeldte tilsyn med ældrecentre 2021.....	16
Punkter til kommende møder.....	23
Orientering.....	24
Evt.....	25

## **Punkt 1: Mødedeltagere**

27.69.40-A08-2-21

### **Beslutning**

Deltagere:

Kirsten Holst

Kurt Mikkelsen

Ole Landry

Dorthe Laulund

Arne Brix

Mogens From

John Kirstein

Hanne Saksager

Lene Nielsen

Lone Iversen

Line Hessellund

Afbud:

Alle var mødt

## **Punkt 2: Nyt fra Udvalgene**

27.69.40-A08-2-21

### **Sagsfremstilling**

- Sundhed-, Ældre- og Handicapudvalg ved Kurt Mikkelsen
- Teknik- og Miljøudvalg ved Arne Brix
- Byrådet ved Dorthe Laulund
- Fritid- og Folkeoplysningsudvalget ved Lene Nielsen

### **Beslutning**

Orientering om Sundhed-, Ældre- og Handicapudvalg ved Kurt Mikkelsen

- Kurt orienterede om kommende møde maj den 10. mellem SÆH og Erhvervs-, Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesområdet.
- Orientering om oplæg til udvalget om lønstruktur for eleverne.
- 

Orientering om Teknik- og Miljøudvalg ved Arne Brix

- Arne Brix orienterede om at der den 10. maj forventes dagsorden med plan for nyt friplejehjem i Tornby

Orientering om Byrådet ved Dorthe Laulund

- Dorthe Laulund har ikke nyt omkring Byrådet

Orientering om Fritid- og Folkeoplysningsudvalget ved Lene Nielsen

- Planlagt møde den 19. april – der foreligger ikke referat.

## **Punkt 3: Personale situationen**

27.69.40-A08-2-21

### **Sagsfremstilling**

**Kirsten Holst**

Personale situationen: Vikar puljer 20 % i alt ?. Herunder rekruttering

### **Historik**

#### **Beslutning fra Ældrerådet, 4. april 2022, pkt. 7:**

Udsættes til næste møde.

### **Beslutning**

Lone Iversen orienterede om fortsat arbejde med rekruttering på Ældreområdet. Der forventes et mindre sygefravær i 2. kvartal end i 1. kvartal som har betydning for vikarforbruget.

Der er planlagt fællesmøde mellem Sundhed-, Ældre- og Handicapudvalget og Arbejdsmarkeds-, Erhvervs- og Uddannelsesudvalget den 10. maj.

Under punktet blev også drøftet Velfærdsteknologi, kontakt til tidligere medarbejdere og billedet af den konkrete vikarsituation hvor vurderingen er, at de 20 % overholdes.

## **Punkt 4: Hjælp til ældre på ældrecentre**

27.69.40-A08-2-21

### **Sagsfremstilling**

**Kirsten Holst**

Hjælp til ældre på ældrecentre --- Værdig død og deres ønsker om livets afslutning. Er der tilbud/ hjælp til hjemmeboende ældre?

### **Historik**

#### **Beslutning fra Ældrerådet, 4. april 2022, pkt. 9:**

Udsættes til næste møde.

### **Beslutning**

Lone Iversen orienterede om Ældrecentrenes arbejde på området herunder brug af materiale fra Det Ethiske Råd og Det Nationale Sorgcenter: En Livsnødvendig samtale om døden. Arbejdet sker i henhold til Værdighedspolitikens afsnit om En værdig død.

I syge- og hjemmeplejen er der ikke den samme systematik i arbejdet som på Ældrecentrene. Der tages gerne dialog med ældre om pårørende om ønsker og muligheder når situationen giver rammer for det. I terminale forløb er såvel sygeplejersker som palliationsvejledere involverede og vejledning kan både rettes sig til medarbejdere som borgere og pårørende.

Der blev også talt om samarbejde med Hospitaler, Det Præhospitale Område og Andre samarbejdspartnere.

Ældrerådet ønsker at den enkelte borger så vidt muligt får hjælp til at tage stilling til genoplivning ved hjertestop og livsforlængende behandling.

## **Punkt 5: Tiltag på ensomhedspulje**

27.69.40-A08-2-21

### **Sagsfremstilling**

Tiltag på ensomhedspulje v/Lene Nielsen

### **Forvaltningen indstiller,**

- at orienteringen tages til efterretning

### **Beslutning**

Lene har fået orienteringsmateriale om Hjørring Kommunens brobygger funktion, så det kan deles ud til forskellige, der er i kontakt med ensomme. Der er fokus på hvordan der opspores og tales om ensomhed.

Møde med David Vincent Nielsen i Forsamlingsbygningen er under planlægning. Alle foreninger der har kontakt til målgruppen bliver inviteret.

Der er udarbejdet hjemmesiden om tilbud til ældre. Der er henvist i informationsmaterialet der er udfærdiget om brobyggeren.

Der er rejst spørgsmål om brug af omsorgssystemet til at understøtte ønske om kontakt fra brobyggeren.

Lene deltager den 18. maj i gratis workshop omkring mad som understøttende ift. ensomhed.

## **Punkt 6: Brev til Beboer-pårørenderådene**

27.69.40-A08-2-21

### **Sagsfremstilling**

Der vedlægges forslag til brev til beboer-pårørenderådene på Ældrecentre v/Arne Brix

Bilag

Forslag til brev.

### **Forvaltningen indstiller,**

- at Ældrerådet drøfter forslaget

### **Beslutning**

Ældrerådet godkendte forslaget til brevet, og Forvaltningen sørger for at brevet sendes til Ældrecentre så brevet kan sendes til det enkelte beboer- pårørende råd.

Når der kommer henvendelser opdateres materiale til dialogen med beboer-pårørende rådene.

### **Bilag**

ældrerådsbrev

## **Punkt 7: Planlægning af stormøde i oktober**

27.69.40-A08-2-21

### **Sagsfremstilling**

Planlægning af stormøde med 60+ i oktober / Mogens From

### **Forvaltningen indstiller,**

- at Ældrerådet drøfter punktet.

### **Historik**

#### **Beslutning fra Ældrerådet, 4. april 2022, pkt. 8:**

Mogens From er i kontakt med flere forskellige bureauer  
- og punktet sættes på næste møde. Der arbejdes på, at arrangementet bliver den 4. eller 5. oktober.

Arne Brix deltager også i planlægningen.

#### **Beslutning**

Huskeliste og oplæg til invitationen til møde den 5. oktober 2022 blev drøftet.

Der er tilsagn fra Vendelbohus.

Der er indgået aftale med oplægsholder.

Mogens og Arne arbejder videre med planlægningen.

# Punkt 8: HØRING - Anmeldte tilsyn med hjemmeplejeleverandører 2021

27.36.00-K09-1-21

## Resume

Ældrerådet forelægges resultaterne af anmeldte tilsyn med hjemmeplejeleverandører i Hjørring Kommune for 2021 til høring.

Line Hessellund deltager i punktets behandling - Line deltager fra kl. 11.00 - via TEAMS

## Sagsfremstilling

I henhold til Servicelovens bestemmelser skal kommunen årligt gennemføre tilsyn med levering af hjemmeplejeydelser og rehabilitering efter Servicelovens § 83 og § 83a. Tilsynet omfatter ydelser leveret af såvel kommunale som private hjemmeplejeleverandører. Tilsynet har til formål at påse, at borgerne modtager den hjælp, som de er visiteret til, og at hjælpen leveres i overensstemmelse med kommunens gældende kvalitetsstandarder for området. Formålet er ligeledes at vurdere de enkelte leverandørers faglige indsatser, herunder at sikre kommunalbestyrelse, borgere og pårørende indsigt i den faglighed, der anvendes ved levering af pleje, omsorg og rehabilitering fra den enkelte hjemmeplejeleverandør.

Sundheds-, Ældre- og Handicapområdet har indgået aftale med BDO om at føre anmeldte tilsyn med kommunens syv hjemmeplejeleverandører, heraf seks kommunale og en privat leverandør. BDO har efterfølgende udarbejdet en tilsynsrapport for hver hjemmeplejeleverandør samt en årsrapport, der sammenfatter de overordnede indtryk fra tilsynene og giver anbefalinger til fremadrettede indsatsområder. Den samlede årsrapport fremgår af bilag 1, og de enkelte tilsynsrapporter fremgår af bilag 2 til 8.

### Tilsynets formål og metode

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 arbejder ud fra tre datakilder - gennemgang af dokumentation, observation samt semistrukturerede kvalitative interviews med ledelse, medarbejdere og borger.

Forud for tilsyn ved leverandørerne foretager BDO en udvælgelse af et forudbestemt antal borgere, som BDO ønsker at interviewe. BDO sikrer, at de udvalgte borgere udgør et repræsentativt udsnit af den samlede målgruppe. Borgerne er på selve tilsynsdagen blevet ringet op for at give deres tilladelse til, at der foretages tilsyn i hjemmet i forhold til den visiterede hjælp og pleje.

På tilsynsdagen møder tilsynsførende ind på hjemmeplejens indmødested. Den tilsynsførende gennemgår med udgangspunkt i en spørgeguide dokumentationen om de udvalgte borgere. Interview med borger foretages i dennes hjem. Dialogen tager udgangspunkt i en interviewguide. Tilstedeværende pårørende kan inddrages. Tilsynsførende foretager observationer af borgerens sundhedsfaglige tilstand, medarbejdernes fremtræden og udførsel af hjælpen samt rengøring. Der foretages endvidere gruppeinterviews med medarbejdere, og ved tilsynets afslutning får lederen en kort orientering om tilsynets forløb.

Efter hvert tilsyn udarbejdes tilsynsrapport efter fast skabelon. Leverandørens leder modtager denne til høring med henblik på at rette eventuelle faktuelle fejl. BDO korrigerer hvis nødvendigt og fremsender den endelige rapport til leder og kontaktperson i forvaltningen.

## Tilsynets samlede vurdering

Det er tilsynets vurdering, at leverandørerne af hjemmepleje generelt lever op til Hjørring Kommunes vedtagne kvalitetsstandarder og serviceniveau. Kerneydelsen leveres med en god faglighed og et rehabiliterende sigte.

BDO vurderer hver hjemmeplejeleverandør i relation til følgende temaer:

- Dokumentation
- Personlig pleje
- Praktisk hjælp
- Tværfaglige rehabiliteringsforløb
- Medarbejderkompetencer

Der er derudover vedtaget et fokusområde for tilsynet, som i 2021 er "Uddelegeret sygepleje", som vedtaget af SÆH-udvalget den 17. februar 2021.

BDO har med udgangspunkt i en femtrinsvurderingsskala, hvor 5 er bedst, vurderet og bedømt hver leverandør i relation til de seks ovenstående temaer.

Fire hjemmeplejeleverandører har modtaget en gennemsnitlig score på 4 eller derover, og tre leverandører har modtaget en gennemsnitlig score på 3 eller derover.

Tilsynsrapporterne anskues som en mulighed for at sikre kontinuerlig udvikling, hvorfor lederne er bedt om at forelægge skriftlige handleplaner for, hvordan temaer, som modtager score på 3 eller derunder, kan forbedres. Derudover har de forholdt sig til, hvordan de vil arbejde med at bevare de gode resultater for de temaer, hvor der er scoret 4 eller derover.

Tilsynet har givet 47 anbefalinger, hvoraf 18 relaterer sig til mangler i dokumentationen, mens øvrige anbefalinger er fordelt over de fem øvrige temaer. Til sammenligning gav tilsynet i 2020 39 anbefalinger. BDO har i 2021 ændret lidt i deres koncept for tilsyn og lægger i højere grad end tidligere vægt på læringsaspektet i tilsynet. Dette er bl.a. en overvejende årsag til det øgede antal anbefalinger til hjemmeplejeleverandørerne.

BDO har på baggrund af tilsynet nogle anbefalinger til tværgående udviklingspunkter med udgangspunkt i de temaer, der har udløst flest anbefalinger - dokumentation og medarbejderkompetencer.

Nedenfor præsenteres tilsynets samlede vurdering af hjemmeplejeleverandørernes arbejde med temaerne. For de temaer, hvor det er relevant, er der endvidere angivet eksempler fra handleplanerne, der afspejler leverandørernes videre kvalitetsarbejde.

### Tema 1: Dokumentation

Tilsynets overordnede vurdering er, at leverandørerne i middel grad lever op til indikatorerne for temaet. Hos alle leverandører kan medarbejderne redegøre for, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter de faglige indsatser i den daglige praksis.

To leverandører opnår scoren 4 og fem leverandører opnår scoren 3.

Tilsynets fund giver anledning til, at BDO inden for temaet Dokumentation har en række anbefalinger til tværgående indsatser for Hjørring Kommunes hjemmeplejeleverandører.

Leverandørerne beskriver, at der generelt er et stort fokus på dokumentationen i det daglige arbejde. Kompetenceudviklingen har dog været udfordret af COVID-19, idet restriktionerne har besværliggjort flere indsatsområder. Af handleplanerne fremgår det, at der bl.a. planlægges større inddragelse af superbrugere samt sidemandsoplæring, som har vist sig effektiv i hjemmeplejen. Ligeledes opstartes undervisning samt implementering af actioncard til besøgsplan.

Dokumentationen er et emne, der arbejdes kontinuerlig med på hele SÆH-området. Udfordringerne med dokumentationen relaterer sig til Fælles Sprog III-metoden, som stadig udfordrer mange medarbejdere. BDO oplever, at det er problematisk og svært at implementere i alle kommuner, som de fører tilsyn med. Hjørring skiller sig således ikke ud i denne henseende.

## Tema 2: Personlig pleje

Tilsynets overordnede vurdering er, at leverandørerne i høj grad lever op til indikatorerne for temaet. Medarbejderne kan redegøre for en rehabiliterende tilgang i den hjælp, der ydes. For alle leverandørerne gør det sig gældende, at borgerne er soignerede.

To leverandører opnår scoren 5 og fire leverandører opnår scoren 4. For leverandørerne med scoren 4 gælder det, at borgerne udtrykker, at de mangler kontinuitet i plejen, hvilket leverandørerne arbejder kontinuerligt på at sikre.

En leverandør opnår scoren 3. Også her ligger den manglende kontinuitet til grund for scoren. En borger beskriver utryghed ved afløsere, og hvorvidt de er tilstrækkeligt klædt på til opgaven hos borgeren.

I den relevante handleplan beskrives, hvordan leverandøren arbejder aktivt på at skabe kontinuitet ved borgerne. Oplevelsen af at møde mange forskellige medarbejdere er en særlig udfordring hos borgere, der modtager mange besøg i døgnnet. Leverandøren oplever rekrutteringsudfordringer i forhold til faglært personale, men faglært personale prioriteres til plejeopgaverne.

## Tema 3: Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at leverandørerne i meget høj grad lever op til indikatorerne for temaet. Medarbejderne kan redegøre for særlige indsatser vedr. hygiejniske risikofaktorer, samt hvordan de inddrager borgernes ressourcer. Tilsynet observerer generelt en tilfredsstillende hygiejnisk standard i de besøgte borgers hjem.

Seks leverandører opnår scoren 5, og en leverandør opnår scoren 4.

## Tema 4: Tværfaglige rehabiliteringsforløb

Det er tilsynets overordnede vurdering, at leverandørerne i forskellig grad lever op til de gældende rammer og krav til indsatsen.

Fire leverandører opnår scoren 5 og en leverandør opnår scoren 4. To leverandører opnår scoren 3. Rekrutteringsudfordringer og manglende klarhed om ansvarsfordeling har medført, at enkelte borgere har oplevet uklarhed vedrørende deres forløb. Grundet COVID-19 oplever ledere og medarbejdere udfordringer relateret til de manglende fysiske konferencer, hvilket påvirker kvaliteten af rehabiliteringsforløbene.

Begge leverandører har udviklet handleplaner for løsningen af problematikkerne, herunder bl.a. øget fokus på ansvarsfordelingen mellem hhv. forløbsansvarlig og kontaktperson.

#### Tema 5: Medarbejderkompetencer

Det er tilsynets vurdering, at leverandørerne i middel grad lever op til indikatorerne for temaet.

En leverandør opnår scoren 5 og to leverandører opnår scoren 4. Fire leverandører opnår scoren 3. Her er leverandørerne særligt udfordret af højt fravær og vakante stillinger, som har betydning for, hvilke kompetencer, der er til rådighed samt mulighederne for kompetenceudvikling. Både leder og medarbejdere peger på, at arbejdsbyrden og kvaliteten presses af manglen på faglærte medarbejdere.

Tilsynet ser sammenfald, som giver anledning til en række anbefalinger på tværs af leverandørerne.

Tilsynet noterer, at der for tre leverandører gives anbefalinger på baggrund af rekrutteringsudfordringer, og det tilrådes, at der arbejdes samlet omkring denne udfordring på alle ledelsesniveauer.

SÆH-området arbejder aktivt med den generelle rekrutteringsudfordring. Der er fokus på udvikling af medarbejderkompetencerne og afholdelsen af faglige sparringsmøder.

#### Fokusområde: Uddelegerede sygeplejeydelser

Det er tilsynets overordnede vurdering, at leverandørerne lever op til indikatorerne for temaet i forskellig grad.

En leverandør opnår scoren 5, og to leverandører opnår scoren 4. Fire leverandører opnår scoren 3. Generelt bemærker tilsynet manglende opdateringer i dokumentationen på sundhedslovsydelser, hvilket påvirker den samlede vurdering.

Handleplanerne for temaet hænger uløseligt sammen med handleplanerne for forbedring af dokumentationen. Aftaleark for uddelegerede ydelser genbesøges med henblik på at sikre den korrekte arbejdsgang, herunder tydelig afklaring af ansvar og roller i forbindelse med opdatering af sundhedslovsydelserne i journalerne.

## Lovgrundlag

Serviceoven:

- § 151: Kommunen har pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder.

- § 83: Kommunalbestyrelsen skal tilbyde: 1) personlig hjælp og pleje, 2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og 3) madservice.
- § 83a: Kommunalbestyrelsen skal tilbyde et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp.
- § 86: Kommunalbestyrelsen skal tilbyde genoptræning til afhjælpning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse.

## Økonomi

Udgift til anmeldte tilsyn hos 7 hjemmeplejeleverandører udgør ca. 227.000 kroner årligt.

## Personale

Ingen bemærkninger.

## Sundhed

Tilsyn i kommunen og de efterfølgende handleplaner er med til at sikre, at kommunens borgere får de bedste vilkår til at øge egenmestring i deres liv, samt at de modtager hjælp og støtte i overensstemmelse med de visiterede ydelser og kommunens kvalitetsstandarder for området. Ligeledes sikres der med tilsynsfunktionen et fokus på, at kommunens plejepersonale kontinuerligt møder faglig udvikling, hvilket er med til at bedre arbejdsmiljøet.

## Bilag

1. Årsrapport for Hjørring Kommunes hjemmeplejeleverandører 2021
2. Tilsynsrapport for Hjemmeplejen Nord 2021
3. Tilsynsrapport for Hjemmeplejen Syd 2021
4. Tilsynsrapport for Hjemmeplejen Vest 2021
5. Tilsynsrapport for Hjemmeplejen Løkken 2021
6. Tilsynsrapport for Hjemmeplejen Hirtshals 2021
7. Tilsynsrapport for Hjemmeplejen Sindal 2021
8. Tilsynsrapport for privat hjemmeplejeleverandør Blæksprutten 2021

## Forvaltningen indstiller,

- at Ældrerådet udarbejder høringssvar vedrørende resultatet af tilsynet med Hjørring Kommunes hjemmeplejeleverandører i 2021

## Beslutning

### HØRINGSSVAR:

Ældrerådet udtrykker stor ros til Syge- og hjemmeplejeleverandørerne og konstaterer, at der er plads til forbedring ift. dokumentation. Ældrerådet er særligt optaget af at pleje og omsorg scorer højt. Ældrerådet er optaget af, at oplæring af vikarer skal ske, så de er kvalificerede til opgaverne. Det er vigtigt at fastholde eksisterende personale også ift. den opgave.

Ældrerådet udtrykker, at det er vigtigt ift. kommende budgetarbejdet at fastholde nuværende normeringer.

Ældrerådet udtrykker at det er vigtigt at fastholde et eksternt tilsyn på området.

## **Bilag**

Årsrapport for Hjørring Kommunes hjemmeplejeleverandører 2021

Tilsynsrapport for Hjemmeplejen Nord 2021

Tilsynsrapport for Hjemmeplejen Syd 2021

Tilsynsrapport for Hjemmeplejen Vest 2021

Tilsynsrapport for Hjemmeplejen Løkken 2021

Tilsynsrapport for Hjemmeplejen Hirtshals 2021

Tilsynsrapport for Hjemmeplejen Sindal 2021

Tilsynsrapport for privat hjemmeplejeleverandør Blæksprutten 2021

## **Punkt 9: HØRING - Uanmeldte tilsyn med ældrecentre 2021**

27.42.04-K09-2-21

### **Resume**

Ældrerådet forelægges resultaterne af uanmeldte tilsyn med ældrecentre i Hjørring Kommune i 2021 til høring.

Line Hessellund deltager i punktets behandling - Line deltager fra kl. 11.00 - via TEAMS

### **Sagsfremstilling**

I henhold til Serviceloven skal der årligt gennemføres uanmeldte tilsyn med kommunale plejehjem og friplejehjem. Tilsynet har til formål at vurdere kvaliteten af de kommunale serviceydelser, som borgerne modtager på ældrecentre samt vurdere de enkelte centres faglige indsatser. Herunder at sikre kommunalbestyrelse, borgere og pårørende indsigt i den faglighed, pædagogik og omsorg, der leveres på det enkelte ældrecenter.

Sundheds-, Ældre- og Handicapområdet har indgået aftale med BDO om at føre uanmeldte tilsyn med kommunens egne 13 ældrecentre samt friplejehjemmet Havglimt. Grundet flere udbrud af COVID-19-smitte er der ikke udført tilsyn med friplejehjemmet Havglimt i 2021, idet det ikke har været muligt for BDO at foretage tilsynet de tre gange, som de har forsøgt. Efter aftale med forvaltningen blev tilsyn for 2021 aflyst, bl.a. begrundet i de seneste års meget fine tilsynsresultater for Havglimt.

BDO har udarbejdet tilsynsrapport for hvert ældrecenter samt en samlet årsrapport for de kommunale ældrecentre, der sammenfatter de overordnede indtryk fra tilsynene og giver anbefalinger til fremadrettede indsatsområder. Årsrapporten fremgår af bilag 1, mens de enkelte tilsynsrapporter fremgår af bilag 2 til 17.

#### Tilsynets formål og metode

Det overordnede formål med tilsynene er at afdække i hvilken grad, der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer og serviceniveau, samt den praksis, der udføres på stedet. Tilsynet arbejder ud fra tre datakilder - gennemgang af dokumentation, observation samt semistrukturerede kvalitative interviews med ledelse, medarbejdere og borgere.

På tilsynsdagen møder tilsynsførende uanmeldt ind hos leder af ældrecentret, hvor tilsynsforløbet beskrives. Herefter foretages indledende interview med leder. Der gennemgås dokumentation for udvalgte borgere, som forinden har givet samtykke hertil. Borgerne besøges herefter i deres boliger, og der foretages et interview. Tilsynsførende foretager observationer af aktiviteter og interaktion mellem medarbejdere og borgere samt observerer en konkret aktivitet, fx. et måltid. Der foretages gruppeinterview med medarbejdere. Ved tilsynets afslutning får lederen en kort orientering om tilsynets forløb.

Efter hvert tilsyn udarbejdes en tilsynsrapport efter en fast skabelon. Ældrecentrets leder modtager denne med henblik på korrigerende af eventuelle faktuelle fejl. BDO korrigerer hvis nødvendigt den endelige rapport og fremsender denne til leder og kontaktperson i forvaltningen.

#### Tilsynets samlede vurdering

Tilsynene er afviklet i perioden juli til december 2021.

BDO vurderer, at ældrecentrene i Hjørring Kommune generelt lever op til kvalitetsstandarder og det vedtagne serviceniveau på området. Kerneydelsen leveres overvejende med en høj faglig kvalitet.

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 faste temaer:

- Dokumentation
- Pleje og omsorg
- Hverdagsliv
- Medarbejderkompetencer
- Fysiske rammer
- Samarbejde med pårørende

Tilsynet har ligeledes vurderet årets udvalgte fokusområder. SÆH-udvalget vedtog den 17. februar 2021 årets fokusområder for hhv. de permanente pladser og de midlertidige pladser på ældrecentrene. Fokusområdet for ældrecentrenes permanente pladser er i 2021 "Livshistorien". Fokusområdet for de midlertidige pladser er "Tværfagligt samarbejde".

Ældrecentrene har med to undtagelser opnået en samlet gennemsnitlig score på 4 eller derover, heraf har et ældrecenter opnået den højeste mulige gennemsnitlige score på 5. To ældrecentre har opnået en gennemsnitlig score mellem 3 og 4.

Tilsynet har i alt givet 65 anbefalinger, hvoraf de 34 vedrører mangler i forhold til dokumentationen. Anbefalingerne fordeler sig på 12 af kommunens 13 ældrecentre. Til sammenligning blev der i 2020 givet 34 anbefalinger. BDO har i 2021 ændret lidt i deres koncept for tilsyn og lægger i højere grad end tidligere vægt på læringsaspektet i tilsynet. Dette er bl.a. en overvejende årsag til det øgede antal anbefalinger til ældrecentrene.

### *Observationsstudier*

Tilsynet har udført observationsstudie på alle 13 ældrecentre og vurderer, at plejen og de øvrige indsatser generelt foretages med meget høj faglig tilgang. Medarbejderne viser generelt stor indsigt i borgernes kommunikation, vaner og hverdagsliv, ligesom borgernes selvbestemmelse respekteres.

Tilsynsresultaterne vurderes at være meget tilfredsstillende, ikke mindst set i lyset af de udfordringer, som udbrud af COVID-19 har givet med sygdomsmeldinger samt de aktuelle rekrutteringsudfordringer generelt, som betyder brug af vikarer samt ufaglærte på ældrecentrene i højere grad end vanligt.

Tilsynsrapporterne ses som en mulighed for at sikre læring og kontinuerlig udvikling, hvorfor alle afdelingsledere er bedt om at udarbejde skriftlige redegørelser, hvor de forholder sig til det generelle resultat af tilsynet, udarbejder en handleplan for, hvordan man vil forbedre sig på temaer med scoren 3 eller derunder, samt hvordan man vil arbejde med at bevare de gode resultater for temaer med scoren 4 eller derover.

Nedenfor præsenteres tilsynets samlede vurdering af ældrecentrenes arbejde med disse temaer. Under de temaer, hvor der er givet anbefalinger, er der endvidere angivet eksempler fra førnævnte handleplaner, der afspejler centrenes videre kvalitetsarbejde.

## Tema 1: Dokumentation

Dokumentation er det tema, hvor tilsynet har givet flest anbefalinger. Der er stor spredning i scorene, som er mellem 5 og 2. Tilsynet bemærker, at over halvdelen af ældrecentre har modtaget en score på 3 eller derunder, og at dette indikerer, at der er behov for en målrettet indsats i forhold til dokumentationsarbejdet på disse ældrecentre.

Generelt arbejdes der målrettet med dokumentationen. Dokumentation fremstår imidlertid på de ni ældrecentre delvist opdateret og med mangler inden for forskellige områder. Dette vedrører bl.a. beskrivelser af borgernes ressourcer og plejebehov, som er mangelfuldt udfyldt. Endvidere mangler der flere steder beskrivelse af medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange.

Tilsynet er i enkelte tilfælde stødt på ulåste, personaletomme kontorer med mulighed for at tilgå personhenførbare informationer. Dette er et opmærksomhedspunkt hos alle ledere.

Tilsynets fund giver anledning til, at BDO inden for temaet Dokumentation har en række anbefalinger til tværgående indsatser på Hjørring Kommunes ældrecentre.

Dokumentation er et emne, der arbejdes aktivt med på hele SÆH-området.

Alle ældrecentre arbejder målrettet med at forbedre dokumentationen, herunder gennem oprettelsen af ugentlige CURA-caféer, uddannelse af superbrugere samt kontinuerligt fokus på området.

Udfordringerne med dokumentationen relaterer sig til Fælles Sprog III-metoden, som stadig udfordrer mange medarbejdere. BDO oplever, at det er problematisk og svært at implementere i alle kommuner, som de fører tilsyn med. Hjørring Kommune skiller sig således ikke ud i denne henseende.

## Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte

Tilsynet vurderer, at ældrecentre arbejder med at skabe kontinuitet i den daglige planlægning af plejen. Borgerne er generelt meget tilfredse med den hjælp, de modtager. Borgerne er velsoignerede, og der ses generelt en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard.

Fire ældrecentre opnår scoren 5. Syv ældrecentre har fået scoren 4. Det skyldes primært problemstillinger relateret til travlhed og triagering (aktuel vurdering af borgers tilstand og behov for hjælp).

To ældrecentre har fået scoren 3. Som følge af organisatoriske problemer er ældrecentre udfordret af travlhed, som fører til manglende triagering og prioritering af opgaver.

Begge ældrecentre har udviklet handleplaner for løsningen af problematikkerne.

## Tema 3: Hverdagsliv

Tilsynets overordnede vurdering er, at ældrecentre i høj til meget høj grad lever op til indikatorerne for temaet Hverdagsliv.

Otte ældrecentre opnår scoren 5, og borgerne oplever generelt gode muligheder for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne oplever at have selvbestemmelse og indflydelse, ligesom de generelt giver udtryk for stor tilfredshed med maden og måltiderne.

Fem ældrecentre opnår scoren 4. Nogle borgere savner indhold i deres hverdag eller flere ligesindede at tale med. Derudover oplever to borgere på samme ældrecenter, at madens variation og indflydelsen herpå er begrænset. Generelt er borgerne dog tilfredse med maden og måltiderne.

#### Tema 4: Medarbejderkompetencer

Ledere og medarbejdere på tværs af ældrecentre vurderer generelt, at medarbejdernes kompetencer er dækkende.

Fem ældrecentre opnår scoren 5. Leder og medarbejder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer og den fornødne viden om bl.a. magtanvendelser, kommunikation og pårørendesamarbejde. Seks ældrecentre opnår scoren 4 og to opnår scoren 3. Det er særligt rekrutteringsproblemer samt sygefravær, der skaber udfordringer i forhold til at sikre de rette ressourcer på ældrecentre. Der er på ét ældrecenter et særligt behov for kompetenceløft.

#### Tema 5: Fysiske rammer

Tilsynets overordnede vurdering er, at ældrecentre i høj og meget høj grad lever op til indikatorerne for temaet. Tilsynet vurderer, at der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler på ældrecentre.

Syv ældrecentre opnår scoren 5. Tilsynet observerer, at der er en god stemning og atmosfære samt et aktivt miljø på fællesarealerne. Flere ældrecentre har enten fået foretaget renovering eller nyetableringer til stor glæde for borgerne.

Seks ældrecentre opnår scoren 4. For de seks centre gælder det bl.a., at der skal arbejdes med en opdatering af indretningen, pladsproblemer på fællesareal og i enkelte lejligheder samt et enkelt tilfælde af snavset hjælpemiddel i fællesareal. Det er problemstillinger, som centrene er opmærksomme på.

#### Tema 6: Samarbejde med pårørende

Alle 13 ældrecentre har opnået scoren 5. Tilsynet vurderer, at der er et velorganiseret samarbejde med de pårørende. Der er rammer for samarbejdet med de pårørende, ligesom der arbejdes med, at de pårørende skal føle sig velkomne på ældrecentre og være velinformerede.

På et ældrecenter har der været store udfordringer i samarbejdet med pårørende, som har affødt tilbud om psykologsamtaler til medarbejderne, hvilket ifølge medarbejderne har været særdeles værdifuldt.

De pårørende, som tilsynet møder, oplever at blive mødt med venlighed og omsorg, og de føler sig velkomne på ældrecentre.

Fokusområde: Livshistorie

Tilsynet vurderer, at borgernes livshistorier generelt er dokumenteret, men at omfanget af beskrivelserne er meget varierede og for enkelte ret sparsomme.

Medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdet med borgernes livshistorier. En række medarbejdere, der har modtaget undervisning i neuropædagogik, reflekterer over redskaberne fra dette forløb, hvor forskellige oplevelser, hændelser eller udfordringer kan have afsæt i borgernes livshistorie. Livshistorien kan derfor være en afgørende faktor, når der skal findes individuelle løsninger for en kvalificeret pleje og omsorg til borgerne.

Fokusområde: Tværfagligt samarbejde

Generelt beskrives et velfungerende samarbejde med Myndighed og ressourcepersoner. Flere ældrecentre beskriver udfordringer i forbindelse med overlevering i sektorovergange. Særligt opleves problemstillinger på ældrecentre med midlertidige pladser ifm. at borger kan udskrives fra sygehuset med kort tidsfrist og uden de nødvendige og relevante oplysninger.

Der arbejdes kontinuerligt på tværs af centrene på at forbedre det tværsektorielle og tværfaglige samarbejde, så sektorovergange forløber så smidigt som muligt.

Bruger-pårørenderåd

Vanligvis afholdes efter endt tilsyn et møde med bruger-pårørenderåd på hvert ældrecenter, hvor BDO gennemgår tilsynsrapporten. Grundet COVID-19 restriktioner samt manglende nedsættelse af bruger-pårørenderåd på enkelte ældrecentre, har det ikke i 2021 været muligt at afholde alle møder forud for denne politiske orientering. Der arbejdes på at få nedsat de manglende bruger-pårørenderåd. Det er aftalt med BDO og områdeledelsen for ældrecentre, at de resterende møder afholdes efter endt tilsyn for 2022. Rapporter for 2021 og 2022 vil således blive gennemgået på samme møde for enkelte ældrecentre.

## Lovgrundlag

Serviceoven:

- § 151: Den stedlige kommune har pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder.
- § 151, stk. 2: Kommunalbestyrelsen skal hvert år foretage mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg på plejehjem.
- § 151a: Pligten til at føre tilsyn i friplejeboliger påhviler kommunalbestyrelsen.
- § 151a, stk. 2: Kommunalbestyrelsen skal hvert år foretage mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg i friplejeboligerne.

## Økonomi

Udgift til uanmeldt tilsyn hos 13 ældrecentre udgør ca. 273.000 kr. årligt.

## Personale

Ingen bemærkninger.

## Sundhed

Tilsyn i kommunen og de efterfølgende handleplaner er med til at sikre, at kommunens borgere møder de bedste vilkår til at øge egenmestring i deres liv. Ligeledes sikres der med tilsynsfunktionen, at kommunens plejepersonale kontinuerligt møder faglig udvikling og dermed forbedres arbejdsmiljøet og muligheden for at give borgerne de bedst mulige rammer.

## Bilag

1. Årsrapport for Hjørring Kommunes Ældrecentre 2021
2. Tilsynsrapport for Ældrecenter Bålhøj 2021
3. Tilsynsrapport for Ældrecenter Fynsgade 2021
4. Tilsynsrapport for Ældrecenter Havgården 2021
5. Tilsynsrapport for Ældrecenter Lundgården 2021
6. Tilsynsrapport for Ældrecenter Lynggården 2021
7. Tilsynsrapport for Ældrecenter Lynggården, rehabiliteringspladser 2021
8. Tilsynsrapport for Ældrecenter Mariebo 2021
9. Tilsynsrapport for Ældrecenter Skovgården 2021
10. Tilsynsrapport for Ældrecenter Skovgården, midlertidige pladser 2021
11. Tilsynsrapport for Ældrecenter Smedegården 2021
12. Tilsynsrapport for Ældrecenter Svelundsbakken 2021
13. Tilsynsrapport for Ældrecenter Vellingshøj 2021
14. Tilsynsrapport for Ældrecenter Vendelbocentret 2021
15. Tilsynsrapport for Ældrecenter Vendelbocentret, midlertidige pladser 2021
16. Tilsynsrapport for Ældrecenter Vesterlund 2021
17. Tilsynsrapport for Ældrecenter Vikingebanke 2021

## Forvaltningen indstiller,

- at Ældrerådet udarbejder høringssvar vedrørende resultaterne af uanmeldte tilsyn med ældrecentre i Hjørring Kommune 2021

## Beslutning

### HØRINGSSVAR

Ældrerådet udtrykker gennemgående ros til Ældrecentre og konstaterer, at der er plads til forbedring ift. dokumentation. Ældrerådet er særligt optaget af at arbejdet med hverdagsliv og selvbestemmelse og samarbejdet med pårørende er godt.

Der er en opmærksomhed på at medarbejderne nogle steder udtrykker at opgaverne er pressede. Ældrerådet udtrykker, at det er vigtigt at ressourcerne sikres så pleje og omsorg alle steder kan håndteres.

Ældrerådet er optaget af, at oplæring af vikarer skal ske, så de er kvalificerede til opgaverne. Det er vigtigt at fastholde eksisterende personale også ift. den opgave.

Ældrerådet udtrykker at det er vigtigt ift. kommende budgetarbejdet at fastholde nuværende normeringer.

Ældrerådet udtrykker at det er vigtigt at fastholde et eksternt tilsyn på området.

## Bilag

Årsrapport for Hjørring Kommunes Ældrecentre 2021

Tilsynsrapport for Ældrecenter Bålhøj 2021

Tilsynsrapport for Ældrecenter Fynsgade 2021

Tilsynsrapport for Ældrecenter Havgården 2021

Tilsynsrapport for Ældrecenter Lundgården 2021

Tilsynsrapport for Ældrecenter Lynggården 2021

Tilsynsrapport for Ældrecenter Lynggården, midlertidige pladser 2021

Tilsynsrapport for Ældrecenter Mariebo 2021

Tilsynsrapport for Ældrecenter Skovgården 2021

Tilsynsrapport for Ældrecenter Skovgården, midlertidige pladser 2021

Tilsynsrapport for Ældrecenter Smedegården 2021

Tilsynsrapport for Ældrecenter Svanelundsbakken 2021

Tilsynsrapport for Ældrecenter Vellingshøj 2021

Tilsynsrapport for Ældrecenter Vendelbocentret 2021

Tilsynsrapport for Ældrecenter Vendelbocentret, midlertidige pladser 2021

Tilsynsrapport for Ældrecenter Vesterlund 2021

Tilsynsrapport for Ældrecenter Vikingebanke 2021

## Punkt 10: Punkter til kommende møder

27.69.40-A08-2-21

### Sagsfremstilling

- Status på diverse puljer (Orientering hvilke puljer (eks. ensomhedspulje, aktivitetspulje, oplevelses pulje, sommerpakke). Status på puljer/afsatte penge på budget 2020-2022.
- Tiltag på ensomhedspulje? (Lene) – sættes under orientering
- Værdighedspolitik ideer og input før temadag den 27.9
- Orientering fra diverse seminarer ved deltager  
- sættes under orientering
- Oversigt over udgifter til afholdt Ældrerådvalg
- Møde mellem Ældreråd og Ældresag – afholdes efter mødet den 13. juni hos Ørnboel
- Ældrerådet ønsker at drøfte sagsbehandlingstider for hjælpemidler.
- Status på rekruttering
- Mere tid til omsorg – materiale fra Astrid Kragh

### Beslutning

- Drøftelse af budgetarbejdet med Leif
- Status på diverse puljer (Orientering hvilke puljer (eks. ensomhedspulje, aktivitetspulje, oplevelses pulje, sommerpakke). Status på puljer/afsatte penge på budget 2020-2022.
- Værdighedspolitik ideer og input før temadag den 27.9
- Orientering fra Repræsentantskabsmødet den 9.5 ved Arne Brix – sættes under orientering
- Oversigt over udgifter til afholdt Ældrerådvalg
- Møde mellem Ældreråd og Ældresag – afholdes efter mødet den 13. juni hos Ørnboel
- Ældrerådet ønsker at drøfte sagsbehandlingstider for hjælpemidler.
- Status på rekruttering
- Mere tid til omsorg – materiale fra Astrid Kragh

## **Punkt 11: Orientering**

27.69.40-A08-2-21

### **Sagsfremstilling**

- Orientering om møde vedr. ensomhed den 7. april - v/Lene Nielsen

### **Forvaltningen indstiller,**

- at Ældrerådet tager orienteringen til efterretning

### **Beslutning**

Kurt orienterede om arbejde i Regionsældrerådets møde den 26. april. Herunder vedtægter, forretningsorden etc. Herunder orienterede Birgitte Kvist fra Jammerbugt om samarbejde i Patientinddragelsesudvalget (PIU)

- bl.a. om samarbejde med kommunerne, praksisplan, og et patientinddragelse system.

Der blev rejst spørgsmål om brug af GPS som er rundsendt til Ældrerådet.

Det forventes at der inviteres til fællesmøde 7. december kl. 12.30 for alle Ældrerådene.

## **Punkt 12: Evt.**

27.69.40-A08-2-21

### **Beslutning**

Der var ikke noget til punktet.