



# Tilsynsrapport Thisted Kommune

Ældre og Sundhed  
Ældrecenter Fjordglimt

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
August 2021

## Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete ældrecenter.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Se vurderingsskala.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

*Med venlig hilsen*



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



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

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



# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Ældrecenter Fjordglimt, Sennelsvej 65, 7700 Thisted
Leder: Yvonne Tilsted
Antal boliger: 34
Dato for tilsynsbesøg: Den 17. august 2021, kl. 12.45 - 16.45
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• To teamledere</li><li>• Tre borgere</li><li>• Tre medarbejdere</li><li>• To pårørende</li></ul> Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til teamleder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Ledelsen oplyser, at pandemien både har været en udfordring, såvel som en gevinst for borgere og medarbejdere. Borgerne har oplevet en anden ro i hverdagen, som de har profiteret positivt af, og medarbejderne har haft mulighed for at være mere nærværende i borgernes hverdagsliv. Erfaringer fra perioden med COVID-19 har samtidig givet anledning til bl.a. en ny struktur for fx besøg af frisør for at begrænse flow imellem de fire huse.</p> <p>Af aktuelle udviklingsområder nævner ledelsen medarbejdernes dokumentationspraksis, særligt i forhold til at beskrive medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange til borgere med udadreagerende adfærd. Derudover skal samtlige medarbejdere i efteråret opkvalificeres omkring psykiatri og demens, da ledelsen oplever en stigende kompleksitet og kombination i forhold til disse områder. Arbejdsmiljøet har ligeledes ledelsens bevågenhed, og det følges tæt, evt. med tilbud om supervision eller psykologhjælp.</p> <p>Et udviklingsområde, ledelsen vurderer som en kommende udfordring, er rekruttering af velkvalificerede medarbejdere, som brænder for målgruppen og demensområdet.</p> <p>Medarbejdergruppen beskrives som stabil og med høj anciennitet. Sygefraværet er lavt.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Ledelsen oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentation, men de er endnu ikke i mål.

### 1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at besøgsplaner konsekvent udfyldes med fyldestgørende beskrivelser af indsatsen, så det tydeligt fremgår, hvordan medarbejderne i videst muligt omfang understøtter borgerne i praksis.
2. Tilsynet anbefaler, at tilstande i alle tilfælde opdateres og afspejler borgers aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler, at personhenførbare oplysninger skærmes for uvedkommende.

## 2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

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

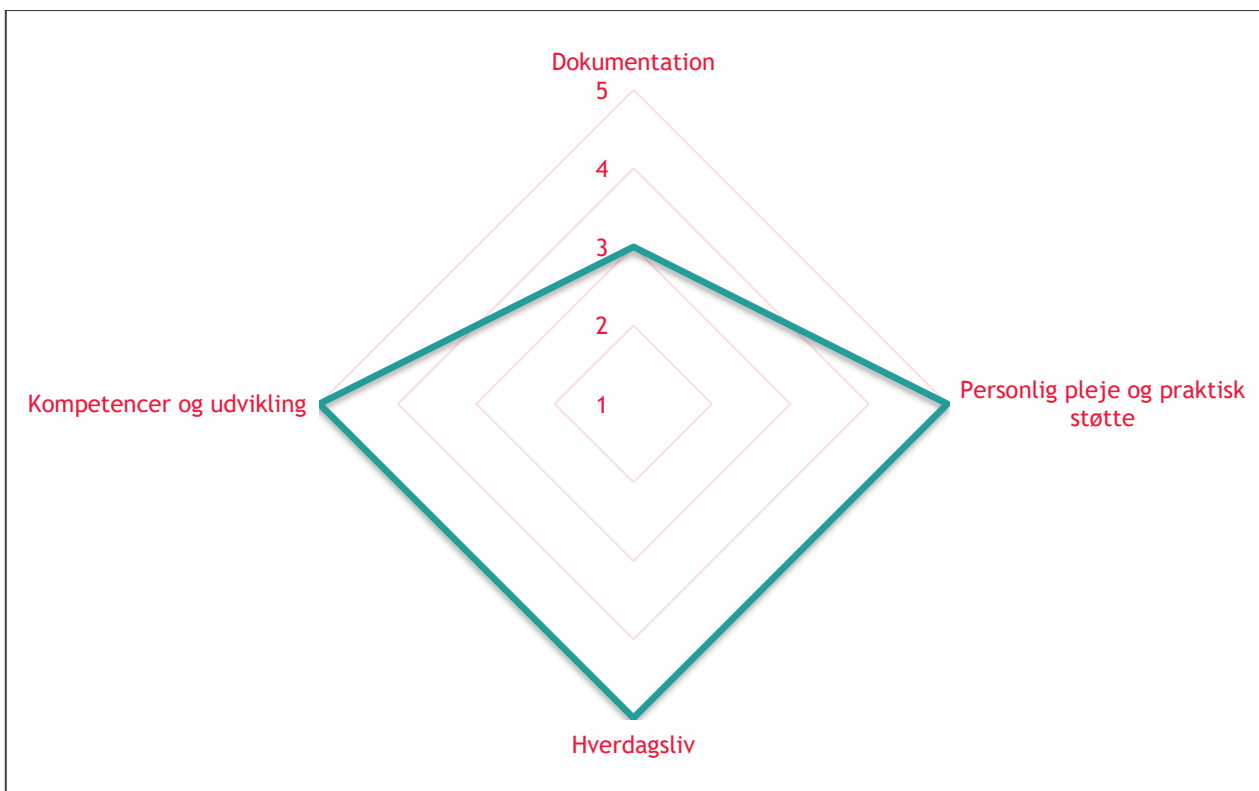
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Ældrecenter Fjordglimt har engagerede medarbejdere og ledelse, som arbejder fælles og målrettet med at skabe tryghed og trivsel for borgere med demens, og at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Thisted Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de i daglig praksis og i samarbejde med borgerne arbejder med et rehabiliterende sigte.

### 2.2 SCORE

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



## 2.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne redegør tydeligt for ansvar og roller i arbejdet med dokumentationen, som understøtter kvaliteten i daglig praksis.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er handlevejledende beskrevet i besøgsplanerne med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Der savnes i alle tilfælde beskrivelse af medarbejdernes faglige og pædagogiske indsatser, fx hos en borger med udadreagerende adfærd.</p> <p>Tilstande er vurderet og opdateret, fraset enkelte tilfælde.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et fagligt og anerkendende sprog med få undtagelser, som er videreformidlet til ledelsen.</p> <p>Tilsynet observerer personhenførbare oplysninger om borgerne liggende på et fællesareal.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever at modtage relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager. Pårørende udtrykker ligeledes stor tilfredshed og tryghed med hjælpen til deres kære.</p> <p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg via morgenmøder, kontaktpersonordning, daglige tavlemøder og triage. Medarbejdernes løbende sparring og overlap imellem vagtlag sikrer, at borgernes behov og ønsker imødekommes døgnet rundt, fx et bad om aftenen. Borgerkonferencer fremhæves som væsentlig i forhold til det fagligt løft og fælles borgertilgang.</p> <p>Medarbejderne redegør desuden for anvendelse af faglige metoder, såsom sceneskift, anerkendende kommunikation - verbalt og nonverbalt - og konstant at aflæse borgernes kropssprog, så medarbejderne tilpasser sig borgernes tilstand. Der redegøres for et velfungerende samarbejde med fx plejehjemslæge og omsorgstandplejen samt kommunens ressourcepersoner.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne redegør kompetent og med praksiseksempler for, hvordan de arbejder med sundhedsfremme og forebyggelse i samspil med borgerne.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker glæde ved hverdagen på ældrecentret. En borger fortæller glad, hvordan drivhuset passes, og at huskatten tilbydes mange godbidder og nærmest bor i borgers bolig. Pårørende er meget tilfredse med deres kæres hverdagsliv, og de oplever, at borgerne mødes individuelt af medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at borgerne medinddrages i hverdagslivet på ældrecentret med øje for deres livshistorie og dagsform. Aktivkomitéen og ældrecentrets aktivitetsmedarbejder arrangerer fælles og varierede udbud af aktiviteter.</p>



	<p>Medarbejderne har fokus på nærvær, og at gribe nuet til fx en sang, gåture eller en sving om i de enkelte boenheder. De fysiske rammer med de fire adskilte huse understøtter ifølge medarbejderne samtidig borgernes behov for genkendelighed og hjemlighed.</p> <p>Medarbejderne redegør endvidere med flere eksempler på, hvordan der under nedlukningen har været fokus på hverdagsoplevelser ud fra borgernes dagsform, og dette vægtes fortsat højt, for at sikre borgerne et meningsfuldt hverdagsliv. Medarbejderne har tillige fokus på, at deres kommunikation og adfærd er respektfuld og anerkendende, og de møder borgerne individuelt med blik for borgers jargon og livsstil.</p> <p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med maden. Måltiderne indtages for hovedparten af borgerne i fællesarealet.</p> <p>Medarbejderne redegør med faglig refleksion for den alsidighed, som de anvender til at understøtte borgerne under måltiderne, bl.a. i form af spejling, ro, stimuli og guidning. Desuden observerer medarbejderne borgernes ernæringsmæssige behov eller problemstillinger, hvor særligt borgernes appetit er i fokus.</p> <p>Tilsynet observerer en særdeles god stemning og atmosfære til dagens grisefest med ca. 100 deltagende, hvor der indtages alt godt til ganen, og der livligt lyttes til orkesterets levende musik. Borgerne virker glade og trygge i samværet med deres pårørende, frivillige og medarbejderne.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelse og medarbejderne vurderer, at der er relevante faglige kompetencer på ældrecentret i forhold til målgruppen. Ledelsen oplyser om en høj faglighed og et læringsmiljø, hvor medarbejderne har mulighed for at arbejde ud fra deres kompetenceprofiler. Ledelsen redegør for, hvordan principper og faglige værktøjer fra demensrejseholdet holdes i hævd i praksis, bl.a. på tavle- og husmøder.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring og kompetenceudvikling, bl.a. gennem tidlig opsporing, kurser, MUS og forskellige mødefora. Medarbejderne ser frem til det forestående kursus i psykiatri og demens, da de oftere end hidtil oplever svære håndterbare situationer.</p> <p>Medarbejderne er meget trygge og tilfredse med ledelsens fokus på deres arbejdsmiljø, og de oplever en ledelse, som understøtter dem i praksis, uanset problemstillinger. Medarbejderne oplever nu ældrecentret som ét fælles hus, modsat tidligere, og de reflekterer over, om de kombinerede vagttag og nedlukningen har haft en positiv betydning for medarbejdernes omsorgskultur og interne samarbejde. Medarbejderne udtrykker stor tilfredshed med, at eleverne fremadrettet afvikler hele deres praktik på ældrecentret, og de lægger vægt på, at elever og nyansatte introduceres grundigt til opgaverne. I den forbindelse nævner medarbejderne kompleksiteten ved, at nyuddannede ansatte har rette teoretiske faglige viden, men manglende demenserfaring. De sætter dog pris på medarbejdergruppens åbenhed, og at samtlige kolleger brænder for borgerne og demensområdet.</p>

## 2.4 VURDERING

I tilsynene i Thisted Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere</li> <li>• Alle elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er mange mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er omfattende mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> </ul>



## 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.