



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Vendelbocentret, midlertidige pladser

Unmeldt tilsyn midlertidige pladser
August 2021

Forord

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

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

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. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

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
Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om de midlertidige pladser og tilsynet
Navn og Adresse: Vendelbocenteret, Vendelbogade 10, 9870 Sindal
Konstitueret leder: Jeanet Bedsted
Antal boliger: 14
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 30. august 2021, kl. 08.30 - 13.15
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Ledelsen, tre borgere, tre medarbejdere og en pårørende
Observationsstudie: <ul style="list-style-type: none">• Af en mobiliserings - og måltidssituation.
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med konstitueret afdelingsleder, som er tiltrådt 1.januar 2021 i et års vikariat, mens centrets vanlige leder er midlertidig afdelingsleder for Coronateam. Begge ledere deltager i tilsynet.</p> <p>Ledelsen beskriver et center, som er på vej i den rigtige retning efter en turbulent tid med flere COVID-19 smitteudbrud, højt sygefravær og en del vakante stillinger.</p> <p>Ledelsen har samtidig oplevet rekrutteringsudfordringer af kvalificeret SOSU-personale, og flere medarbejdere har i en længere periode taget ekstra vagter, ligesom eksterne vikarer er anvendt, så kerneydelser til borgerne sikres. Den ledelsesmæssige indsats har nu derfor fokus på medarbejdernes arbejdsmiljø med hjælp fra ekstern konsulent, arbejdstilrettelæggelse, og rekruttering af kvalificerede medarbejdere. Det har resulteret i seks nyansatte ergoterapeuter og en kommende udviklingsproces i forhold til deres funktionsbeskrivelser på stedet. Ledelsen oplever allerede, at de tilkomne terapeuter bidrager med et fagligt løft til fællesskabet med deres tværfaglige perspektiver, og ledelsen tilføjer, at der på de midlertidige pladser er faste social - og sundhedsassistenter, terapeuter og to sygeplejersker tilknyttet. Sygefraværet er nedadgående, og ifølge ledelsen er der fortsat tre vakante stillinger.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Ledelse og medarbejdere redegør for vedvarende opmærksomhed på at kvalificere og løbende ajourføre dokumentationen.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

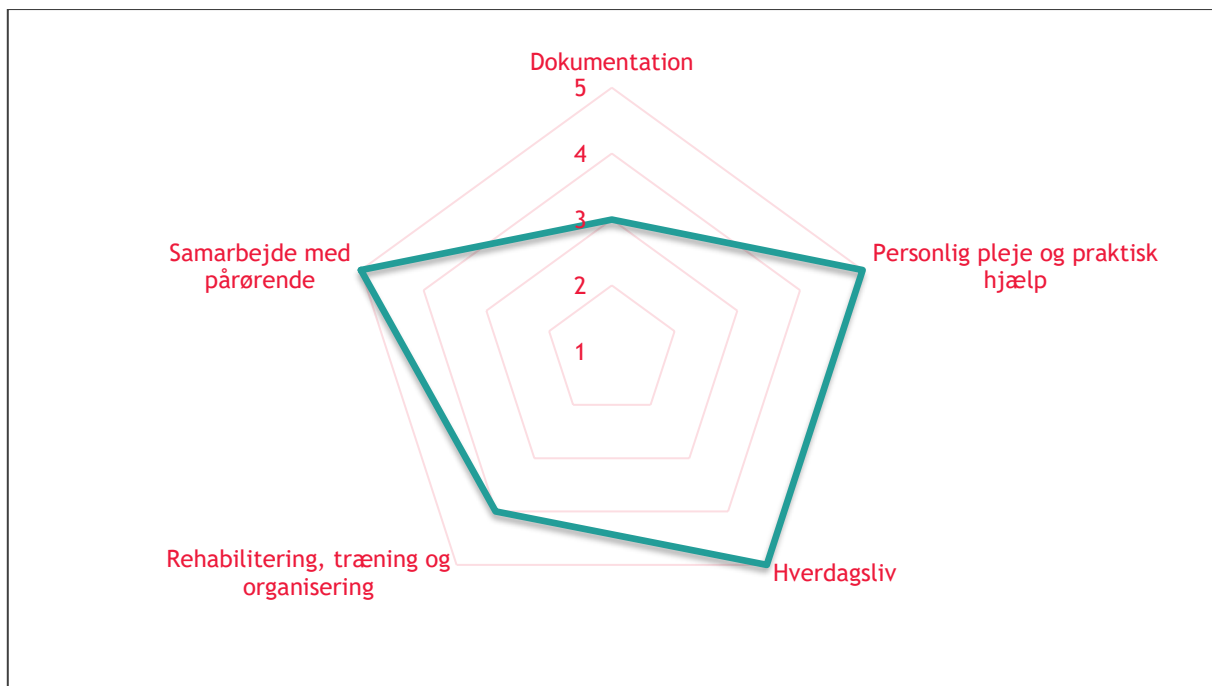
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Vendelbocentret, midlertidige pladser arbejder tværfagligt på at sikre borgernes behov og mål for opholdet. Medarbejdernes indsats i forbindelse med borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte leveres med en høj borgeroplevet tilfredshed.

Tilsynet vurderer, at de midlertidige pladser efterlever Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

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: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at de midlertidige pladser i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan dokumentationen understøtter de ofte uforudsigelige, tværsektorielle og komplekse borgerforløb. De redegør for en klar ansvarsfordeling i forhold til dokumentationspraksis, hvor fx borgers kontaktperson beskriver aftaler ved opfølgende samtaler med borger og visitationen.</p> <p>Dokumentationen understøtter i et vist omfang kvalitet og kontinuitet i de daglige indsatser. Konkrete beskrivelser af borgernes formål med opholdet fremgår. I et tilfælde fremstår borgers samlede dokumentation ajourført, fraset funktionsevnevurderingen, som på de midlertidige pladser er et Myndighedsansvar.</p> <p>Beskrivelser af borgernes samlede ressourcer og plejebehov er i to tilfælde delvist beskrevet fyldestgørende for hele døgnet. Der savnes fx handleanvisende indsatser i forhold til borgernes aktuelle situation, bl.a. hos borger med mobiliseringsrestriktioner. Hos en borger er samtlige helbredstilstande ikke vurderet eller fulgt op.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje og praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at de midlertidige pladser i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med den pleje og behandling, de får, og de føler sig medinddraget og aktive i egne forløb. Flere borgere angiver at være kommet til hæfterne igen, og de beskriver en respektfuld og venlig omgangstone fra medarbejderne. Den pårørende føler sig velinformeret, imødekommet og tryk.</p> <p>Centret arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet i de midlertidige borgerforløb med bl.a. faste kontaktpersoner og et tæt tværfagligt internt og eksternt samarbejde med løbende opfølgende møder, hvor visitator deltager. Endvidere sikres borgerne relevant pleje og omsorg, bl.a. via fælles morgenmøder, ugentlige triagemøder samt hurtigt overblik ved hjælp af en fysisk tavle på personalekontoret med beskrivelse af borgers formål, aktuelle behov og særlige opmærksomhedsområder.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og borgerne medinddrages i plejen ved hjælp af hurtig dataindsamling af borgernes behov og fysiske og kognitive funktionsniveau. Medarbejderne redegør endvidere for, hvordan de arbejder rehabiliterende i samarbejdet med borgerne ud fra deres mål for opholdet. Der lægges vægt på en imødekommende omgangstone med respekt for borgernes individuelle væremåde, hvilket ifølge medarbejderne understøttes af et "super godt arbejdsmiljø."</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at de midlertidige pladser i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for en aktiv og indholdsrig hverdag, og at de tilbydes varierede aktiviteter sammen med centrets øvrige beboere. Ligeledes fremhæver borgerne måltiderne som hyggelige og sociale stunder.</p> <p>Borgerne har mulighed for at deltage i samtlige af centrets aktiviteter og arrangementer, fx banko, besøg af pølsevogn og fællessang. Medarbejderne redegør for, hvordan de motiverer til, at borgerne deltager i de fællesskabende aktiviteter, og at måltiderne er et naturligt samlingspunkt for borgerne.</p>

	<p>Medarbejderne tilstræber at være mest muligt sammen med borgerne, fx til måltider, og de indbyder til socialt samvær på fællesarealet. Medarbejderne pointerer dog, at borgernes funktionsniveau ofte er varieret, hvorfor ønsket om aktivitet og fælles arrangementer er meget individuelt, og dette respekteres.</p> <p>Borgerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet, og måltiderne indtages for de flestes vedkommende på fællesarealet.</p> <p>Medarbejderne skaber gode rammer for måltidet og serverer mad tilpasset borgernes aktuelle behov. Der er en daglig opmærksomhed på den enkelte borgers ernæringsindtag og behov, fx fejlsynkning og væskeindtag, og individuelle ernæringsindsatser tilgodeses ved rette kost.</p> <p>Tilsynet observerer, at størstedelen af borgerne spiser sammen til frokost. De indbydende snitter serveres af medarbejdere grundet hygiejnemæssige overvejelser. Stemningen er god, og der er dialog blandt borgerne, som bliver spurgt ind til, om de ønsker kaffe eller the til den efterfølgende ostemad.</p>
<p>Tema 4: Rehabilitering, træning og orga- nisering</p> <p>Score: 4</p>	<p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med opholdet, og de oplever, at de har selvbestemmelse og indflydelse på hverdagen. De er bekendte med formålet for opholdet.</p> <p>En borger og dennes pårørende er netop på vej hjem efter nogle ugers ophold på centret. Borger udtrykker stor tilfredshed med både opholdet og det at kunne klare sig i eget hjem igen. Den pårørende beskriver et velorganiseret forløb mellem centret og visitator ud fra borgers behov for opholdet. Pårørende beklager dog, at aftaler med medarbejderne ikke i alle tilfælde overholdes eller formidles til rette vedkommende.</p> <p>Medarbejdere redegør for en målrettet indsats fra borgernes ankomst med bl.a. opstartsmøde inden for den første uge med henblik på forventningsafstemning med borgerne og eventuelt pårørende ud fra det visiterede mål for opholdet. Så vidt muligt deltager borgernes kontaktperson og en centersygeplejerske tilknyttet de midlertidige pladser. Målene vurderes løbende i samarbejdet med visitationen i forhold til borgernes udvikling og fremadrettede plan. En del af borgerne får ifølge sygeplejersken efterfølgende en fast plads på et ældrecenter, men der er også en del borgere, der efter et par ugers rekreation og genoptræning kan vende tilbage til eget hjem.</p> <p>Hverdagen tilrettelægges ifølge medarbejderne ud fra den enkelte borgers ønske, dagsform og formål med opholdet. Medarbejderne redegør for, at de løbende foretager forventningsafstemning med borgerne i forhold til samarbejdet om plejen, indsats og planlægning af tiden efter opholdet på Vendelbocentret. Medarbejderne beskriver desuden, at de korte og ustabile pleje- og behandlingsforløb forudsætter en helhedsorienteret tilgang og et tæt tværfagligt internt og eksternt samarbejde.</p> <p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af borgerforløbene i praksis følger intentionerne med borgernes målsætning.</p>
<p>Tema 6: Samarbejde med pårørende</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at de midlertidige pladser i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>De midlertidige pladser har et velorganiseret samarbejde med de pårørende.</p> <p>Ledelsen og medarbejderne fremhæver vigtigheden af en god relation til både borgere og pårørende for at kunne yde rette pleje og behandling med øje for borgers og familiens situation. Medarbejderne vurderer, at de inddrager de pårørende, og at de ofte modtager positiv respons fra dem.</p>

	Tilsynet bemærker desuden, at medarbejderne udviser respekt og faglig forståelse for de pårørendes situationer. En pårørende beskriver, at medarbejderne løbende indbyder til dialog.
<p>Årets tema 7: Tværfagligt samarbejde</p> <p>Ingen score</p>	<p>Ledelse og medarbejdere redegør for et velfungerende samarbejde med Myndighed og ressourcepersoner, fx boligadministration, Handicapforvaltning og demensvejledere.</p> <p>Ledelsen beskriver samtidig et øget ledelsesmæssigt tværfagligt fokus i samarbejdet med Myndighed, grundet flere uhensigtsmæssige episoder i forbindelse ved overlevering i sektorovergange. Der er i den forbindelse udarbejdet klare retningslinjer, så der sikres overensstemmelse mellem dokumentationen i Cura og klarhed omkring opfølgninger hos borger, fx beskrivelse af relevante SUL-ydelser. Ledelsen oplever nu et væsentligt forbedret samarbejde og forståelse fra Myndighed.</p> <p>Sygeplejersken nikker genkendende til det forbedrede samarbejde med Myndighed, men sygeplejersken oplever fortsat væsentlige uoverensstemmelser mellem flere sygehusafdelinger, der ofte forventer, at borger kan udskrives med kort tidsfrist og uden de nødvendige og relevante oplysninger om borger. Sygeplejersken påpeger, at det handler om patientsikre overgange, hvor kompetencer, hjælpemidler samt fyldestgørende informationer og aftaler skal klarlægges forinden, så borger sikres kvalificeret pleje og behandling.</p>

2.4 OBSERVATIONSSTUDIE

Data	<p>OBSERVATION AF EN MÅLTIDS OG MOBILISERINGSITUATION.</p> <p>Borger opholder sig på en midlertidig plads, og borger er flyttet ind få dage forinden. Borger er afkræftet og sengeliggende. Medarbejder, som skal tilbyde borger frokost, har endnu ikke mødt borger, men medarbejder oplyser at have orienteret sig om borger på tavlen i personalekontoret samt informeret sig i Cura og sparret med en kollega. Kollegaen nævner, at borger har udtrykt ønske om yoghurt og en ostemad.</p> <p>KOMMUNIKATION</p> <p>Medarbejder møder borger med en smilende og imødekommende tilgang og præsenterer sig over for borger. Borger og medarbejder udveksler et par indbyrdes ord, og tilsynet bemærker, at medarbejder på meget kort tid formår at danne en god relation til borger. Medarbejder har øje på borger og virker oprigtig nysgerrig og interesseret.</p> <p>SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE</p> <p>Borger giver indledningsvist udtryk over for medarbejder for ikke at ligge så behageligt i sengen. Medarbejder spørger ind til dette og mobiliserer borger ved hjælp af et lagen, hvor borger i muligt omfang hjælper til i vendinger. Medarbejder spørger løbende borger undervejs og efterfølgende i forbindelse med måltidet. Borger er styrende i samarbejdet med medarbejder, som fører skeen med yoghurt i et tilpasset tempo, idet borgers egne kræfter ikke rækker. Borger giver udtryk for, at appetitten er stillet med yoghurt og saftevand, og borger ønsker hjælp til at starte en lydbog, som medarbejder er behjælpelig med. Afslutningsvis laves en klar aftale med borger, hvornår medarbejder tilser borger igen.</p>
------	--

	<p>REHABILITERING</p> <p>Borger virker særdeles afkræftet, og udtrykker, ”<i>jeg skal jo have hjælp til alt</i>”, og borger oplyser, at opholdet på Vendelbocentret skal være et rekreationsophold, som han ser meget frem til. Medarbejder følger omsorgsfuldt op på borgers lettere frustration og spørger engageret ind til borgers aktuelle behov, vaner og ønsker. Medarbejder har ligeledes fokus på sundhedsfremmende indsatser, fx tilbydes proteindrik, og der observeres relevante hudproblematikker, som drøftes med borger.</p> <p>ORGANISERING AF ARBEJDET</p> <p>Situationen foregår uden afbrydelser, og medarbejder har medbragt den ønskede mad.</p> <p>FAGLIG UDFØRELSE</p> <p>Medarbejder påfører sig handsker i forbindelse med mobilisering og lejring. Ligeledes bemærkes, at sengen først ved måltidssituationen køres op i rette højde til medarbejder, hvilket tilsynet efterfølgende drøfter med medarbejder.</p> <p>Borgers besøgsplan er endnu ikke udfyldt, men beskrivelse i resultat af helheds-vurdering stemmer overens med borgers aktuelle situation og borgers eget udsagn. Ligeledes bemærker tilsynet flere nylig beskrevne observationer og iværksatte indsatser i forhold til den nyindflyttede borger.</p>
--	--

2.5 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent udarbejder fyldestgørende og handlevejledende beskrivelser af borgernes behov for hjælp til personlig pleje og støtte.
2. Tilsynet anbefaler, at helbredstilstande i alle tilfælde vurderes og opdateres, svarende til borgernes aktuelle helbredssituation.
3. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at drøfte, hvordan informationer mellem borger/pårørende og medarbejdere videreformidles, så det sikres, at aftaler i alle tilfælde overholdes.

3. VURDERINGSSKEMA

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

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 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.