



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Ældrecenter Vendelbocentret

Uanmeldt tilsyn ældrecentre
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 ældrecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Vendelbocenteret, Vendelbogade 10, 9870 Sindal
Leder: Jeanet Bedsted
Antal plejeboliger: 49, heraf 15 boliger i skærmet afsnit
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 30. august 2021, kl. 08.30 - 13.30
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med ældrecentrets ledelse• Rundgang på ældrecentret, herunder dialog med medarbejdere og borgere• Observationsstudie• Gennemgang af dokumentation• Tilsynsbesøg hos tre borgere• Gruppeinterview med to medarbejdere
Tilsynet blev afrundet sammen med ledelsen, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
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 ældrecentrets vanlige leder er midlertidig afdelingsleder for Coronateam. Begge ledere deltager i tilsynet.</p> <p>Ledelsen oplever et træt hus, som dog er på vej i den rigtige retning efter en turbulent tid med flere COVID-19 smitteudbrud, højt sygefravær og en del vakante stillinger. Ledelsen har tillige oplevet rekrutteringsudfordringer af kvalificeret SOSU-personale, og flere medarbejdere har i en længere periode taget ekstra vagter. Eksterne vikarer er anvendt i stort omfang, så en kvalificeret kerneydelse til borgerne er sikret.</p> <p>Den ledelsesmæssige indsats har derfor været at sætte 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 funktionsbeskrivelse på stedet. Ledelsen oplever allerede, at de tilkomne terapeuter bidrager med et fagligt løft til fællesskabet med deres tværfaglige perspektiver.</p> <p>Sygefraværet er nedadgående, og ifølge ledelsen er der fortsat tre vakante stillinger.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Ledelsen redegør for tiltag, der er iværksat efter seneste tilsyns anbefalinger vedrørende rengøring. Derudover oplyses om igangværende proces i forhold til dokumentationspraksis.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ældrecenter Vendelbocentret. 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.

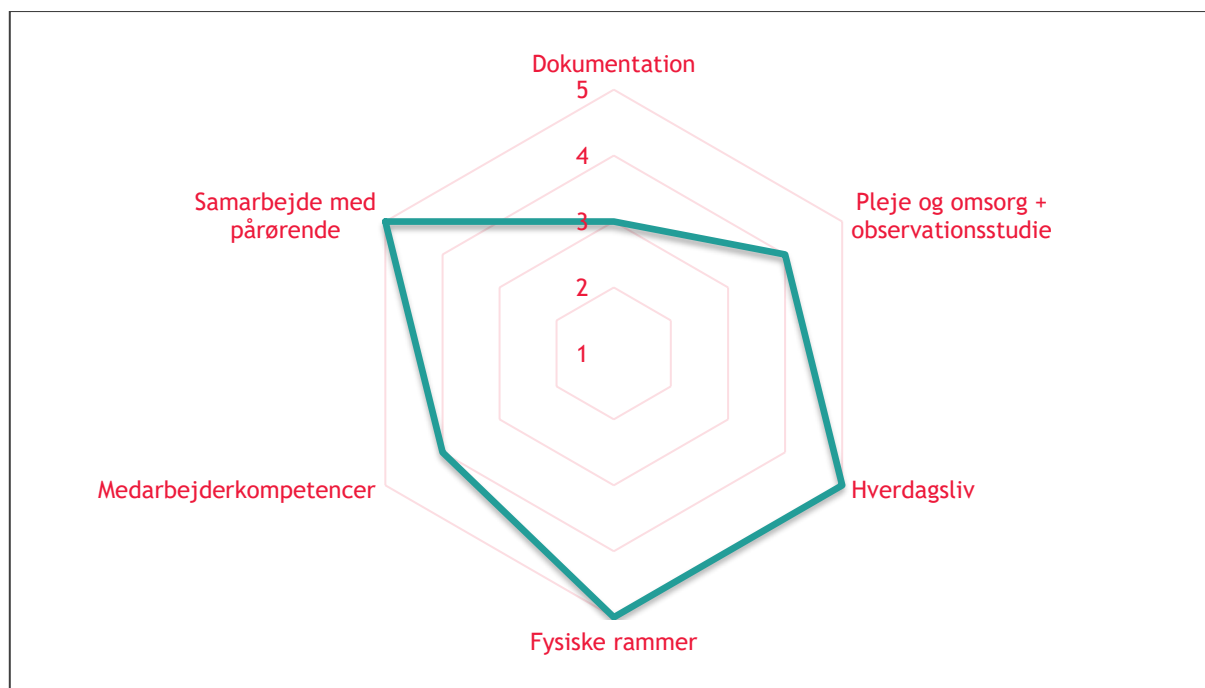
Det er tilsynets samlede vurdering, at Vendelbocentrets engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til en hverdag med trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der bør være et øget fokus på at sikre en opdateret dokumentation.

Kerneydelsen til borgerne leveres med en god faglig kvalitet, og den rehabiliterende tilgang er integreret i daglig praksis. Medarbejderne kan på faglig relevant vis redegøre for, hvordan de har fokus på borgernes livshistorie, og hvordan den inddrages i tilgangen til borgerne.

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>Medarbejderne arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Samtidig beskriver en centersygeplejerske et kontinuerligt fokus på opdatering af journalerne og en igangværende proces i forhold til ergoterapeuternes ansvarsområder i dokumentationen.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med en centersygeplejerske.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. I et tilfælde er borgers besøgsplan beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgers helhedssituation og ressourcer, mens der i to besøgsplaner savnes udfoldelse af medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange til understøttelse af borgerne. Feltet "Generelle oplysninger" er ikke konsekvent opdateret eller fyldestgørende beskrevet. Funktionsevne- og helbredstilstande er ligeledes ikke i alle tilfælde opdateret i forhold til borgernes aktuelle tilstand, fx savnes opfølgning på faglig indsats omkring blodtryksmåling hos en borger.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje og omsorg</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager, og de oplever endvidere, at medarbejderne er venlige, omsorgsfulde og anerkendende i deres adfærd og kommunikation.</p> <p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg via koordinerende morgenmøder, dokumentation og den daglige triage, som giver et specifikt overblik over borgernes aktuelle tilstand. Sygeplejerskerne er tovholdere på triage, og der redegøres yderligere for en løbende sparring blandt kollegaer samt for medarbejdernes fleksibilitet og omstillingsparathed i den skærmede enhed. Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan borgerne medinddrages i plejen, og hvordan ønsker og vaner imødekommes.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne har ligeledes relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx i forhold til kost og motion.</p> <p>Medarbejderne har opmærksomhed på at foregribe forråelse, og de oplyser, at de med ledelsen har haft flere drøftelser omkring kommunikation, bl.a. hvor og hvornår kommunikation er hensigtsmæssigt og ikke mindst regulering af faglige og private samtaler. Medarbejderne har deraf et indbyrdes fokus på omgangstonen, og de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen.</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 oplever gode muligheder for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, både i forhold til hverdagsønsker og aktiviteter.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at nedlunkningen var en svær tid for alle, da ældrecentret normalt er fyldt med liv og aktiviteter. Aktivitetsniveauet er til stor glæde genetableret, og de mange frivillige er igen på banen og understøtter stedets aktivitetsmedarbejder. Det månedlige faste aktivitetsprogram favner bl.a. banko, erindringsdans, cykelture og gymnastik.</p>

	<p>Endvidere arrangerer aktivitetsmedarbejder hver måned årstidsbestemte og lokale aktiviteter, fx deltagelse i Sindal motionsløb, busture og koncerter. Medarbejderne i afdelingerne tilbyder ligeledes borgerne spontane og nærværende aktiviteter.</p> <p>Borgerne er tilfredse med maden, og måltiderne beskrives som hyggelige.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser relateret til principperne for det gode måltid, fx med bordplan og anretning og observation af borgernes ernæringsmæssige behov. I den skærmede enhed prioriterer medarbejdere deres deltagelse under måltiderne, som aktuelt foregår på to fællesarealer. Dette for at tilgodese borgernes forskellige behov, bl.a. i form af ro, understøttelse eller behov for socialt fællesskab.</p> <p>Tilsynet observerer en hyggelig stemning efter frokosten på flere fællesarealer, hvor borgere sidder sammen med medarbejdere og småsludrer. Flere borgere er smilende og virker tilpasse i det sociale fællesskab.</p>
<p>Tema 4: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ældrecentrets permanente plejeboliger er indrettet med to somatiske afdelinger og en skærmet afdeling, og rammerne imødekommer ifølge medarbejderne borgernes behov. Boligerne i de somatiske afdelinger har bl.a. egen terrasse, som flere borgere benytter i sommerperioden. Flere steder ses blomster og planter på gangarealer samt mindre møblerede hyggelokke, som indbyder borgerne til at sætte sig. Gårdhaven i den skærmede enhed prydes desuden med havemøbler og tilplantede krukker.</p> <p>Ledelse og medarbejdere ser frem til det forestående byggeri af det nye ældrecenter, som er planlagt indflytningsklar i 2024. Indtil da tilpasses borgernes behov i videst omfang til de eksisterende bygninger, fx observeres det, at der er placeret motionscykler på et fællesareal med store vinduespartier og med udsigt til skov og mark.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.</p>
<p>Tema 5: Medarbejderkompetencer</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen og medarbejdere vurderer, at der er de relevante faglige kompetencer på stedet, og ledelsen oplever, at medarbejdernes samarbejde på tværs er styrket i den turbulente tid. Samtidig tilkendegiver ledelsen en fortsat og målrettet indsats relateret til de mange nyansatte, medarbejdernes trivsel og den forestående rekruttering af kvalificerede medarbejdere til de sidste vakante stillinger. Der arbejdes desuden systematisk med opfølgning, vidensdeling og læring, bl.a. i form af løbende sparring, undervisning i faglige emner af sygeplejerskerne, ligesom der er planlagt genstart af SSH- og SAA-møder og beboerkonferencer.</p> <p>Medarbejderne oplever at være på rette vej efter en hård tid, og de føler sig godt rustet til opgaverne med tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og vidensdeling. Det neuropædagogiske kursus, som flere medarbejdere har været på, fremhæves som særdeles fagligt berigende i forhold til hverdagens praksis. De indførte statusmøder opleves ligeledes givende for hverdagens overblik og mulighed for at fordele ressourcer, så samtlige afdelinger er med i forhold til dagens opgaver. Dog udtrykker medarbejderne, at dagene stadig varierer med uforudset arbejdspress, alt efter daglig bemanning. Samtidig anerkendes ledelsen for deres lydhørhed i forbindelse med ønsket om øget bemanning i weekender.</p> <p>Medarbejderne har den fornødne viden, fx om demens og regler for magtanvendelse, og de kan redegøre for faglige overvejelser og tilgange i den forbindelse.</p>

	Til grund for tilsynets vurdering lægges ældrecentrets nødvendige brug af vikarer samt vakante stillinger, som afstedfører et aktuelt fagligt kompetencegab.
Tema 6: Samarbejde med pårørende Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelse og medarbejdere oplever et velorganiseret og velfungerende samarbejde med de pårørende. Ledelsen oplyser, at der ikke har været klagesager, men ledelsen beskriver enkelte konkrete sager, hvor de har inviteret de pårørende til møde og forventningsafstemning.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan aftaler med borger og pårørende, fx ved indflytningsamtale, noteres i Cura. Der er tillige et stort fokus på at drage omsorg for de pårørende, og ved dilemmaer imødekommes de pårørende med afklarende og inddragende dialog.</p> <p>Ledelsen redegør for et aktivt bruger-/pårørenderåd og en forestående generalforsamling til efteråret, men der redegøres også for, at mødeaktivitet har begrænset sig til et enkelt møde det seneste år, grundet restriktionerne.</p>
Årets tema 7: Livshistorien Ingen score	<p>Ved indflytningsamtalen er sygeplejerske og borgers kontaktperson ansvarlige for at indhente livshistorie fra borger og pårørende, og det kan variere, hvor meget, der fortælleres under disse samtaler. Erfaring viser snarere, at når gensidig relation og tryghed er etableret mellem borger og medarbejder, supplerer borger ofte med fortællinger fra eget liv, hvilket den enkelte medarbejder derefter har ansvar for at tilføje til den eksisterende beskrevne livshistorie.</p> <p>Medarbejderne er bevidste om at indtænke borgernes livshistorie i hverdagens praksis, fx vedrørende interesser og vaner. En borger plukker bl.a. blomster i haven til vaserne i afdelingen, da det altid har været borgers interesse. Endvidere reflekterer medarbejderne over redskaberne fra det neuropædagogiske kursus, 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.</p>

2.4 OBSERVATIONSSTUDIE

Data	<p>OBSERVATION AF MEDICINGIVNING</p> <p>Borger, som sidder i kørestol, har spist sit måltid på fællesarealet med andre borgere. Efter måltidet skal borger have sin medicin i egen bolig.</p> <p>KOMMUNIKATION</p> <p>Medarbejder spørger stilfærdigt borger, om borger vil med ind i egen bolig og have sin medicin. I første omgang udtrykker borger, at han gerne vil vente lidt. Dette anerkender medarbejder med et bekræftende svar <i>"helt i orden - vi venter,"</i> og et smil. Medarbejder spørger igen lidt senere, og borger takker ja.</p> <p>Da medarbejder kører borger væk fra de øvrige borgere, spørger medarbejder venligt borger, hvorvidt den tilsynsførende må gå med og observere, hvilket borger siger ja til.</p> <p>I boligen observeres det, at kommunikation foregår ligeværdigt og i et hensigtsmæssigt tempo. Medarbejder knæler ved dialog, så der opstår øjenkontakt, og medarbejder afventer konsekvent borgers respons før næste handling.</p>
------	--

	<p>Der bankes på døren ind til borgers bolig, og en kollega kommer ind. Denne kollega knæler ligeledes ved samtale med borger.</p> <p>SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE</p> <p>Borger virker til at være bevidst om, at medicinen gives efter måltidet. Borger indtager sine tabletter, men udtrykker med et suk, ”jeg vil helst være fri”, da den tilkomne medarbejder spørger, om borger vil have sin inhalation. Efter borgers svar oplyses det stille og anerkendende af medarbejder, at det er op til borger, men at medarbejder vil notere fravalget i borgers journal.</p> <p>REHABILITERING</p> <p>Borger har funktionsnedsættelse i bevægeapparat og begrænset bevægelighed. Medarbejder giver borger tabletter i munden og holder kruset med vand med et sugerør, så borger selv kan drikke i eget tempo og indtage tabletterne.</p> <p>ORGANISERING AF ARBEJDET</p> <p>Udførelsen af medicingivning er tilrettelagt hensigtsmæssigt i borgers bolig og foregår uden nærmere afbrydelser. Der er ligeledes forberedt frisk væske til indtag af medicin.</p> <p>FAGLIG UDFØRELSE</p> <p>Medarbejder afspritter sine hænder før medicin håndtering. Tilsynet observerer, at medarbejder ikke medtager en tablet, og dermed udfører medarbejder ingen tællekontrol af overensstemmelse mellem antallet af tabletter på medicinlisten og antallet af tabletter i dagsdoseringsæsken, jf. gældende retningslinjer eller besøgsplan.</p> <p>Efter udførelsen følges tilsynsførende med medarbejder ud på gangen. Medarbejder går til næste plejeopgave, som er at hjælpe en borger til et middagshvil, og medarbejder er direkte på vej hen for at finde borger. Tilsynsførende spørger medarbejder ind til registrering af uddelt medicin, og medarbejder oplyser, at dette udføres efter de aktuelle plejeopgaver over middag.</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 besøgsplaner udfoldes med handleanvisende beskrivelser af medarbejdernes pædagogiske og faglige tilgange.
2. Tilsynet anbefaler, at funktionsevne- og helbredstilstande løbende ajourføres, og at der konsekvent følges op på faglige indsatser.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer feltet ”generelle oplysninger”.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at medarbejderne følger gældende retningslinjer for korrekt håndtering af medicin.

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.