



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Ældrecenter Vellingshøj

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Oktober 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Ældrecenter Vellingshøj, Vellingshøjvej 359, 9800 Hjørring
Leder: Anette Hastrup
Antal boliger: 48, hvoraf 8 er demens pladser
Dato for tilsynsbesøg: Den 1. oktober 2020, kl. 08.00 - 12.15
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Tre borgere• Tre medarbejdere Tilsynet blev afrundet sammen med ledelsen, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet med tilsynsførendes foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder beskriver foråret under COVID-19 som en turbulent periode. Vellingshøj skulle bl.a. oprette 17 akutpladser og udlåne medarbejdere til et andet plejecenter. Desuden skulle leder understøtte praksis og sikre medarbejdernes kendskab til opdaterede retningslinjer. Hverdagen præges stadig af restriktioner, hvor flere borgere og pårørende lider afsavn grundet det fortsat gældende besøgsforbud.</p> <p>Kommunens håndbog er ifølge leder et godt og fagligt værktøj, hvorfra der arbejdes målrettet med flere elementer. Beboerkonferencer er netop genoptaget, og leder ser meget frem til den kommende opkvalificering af hele medarbejdergruppen i neuropædagogik, hvor enkelte medarbejdere har deltaget med stor begejstring. Triage afvikles under omstændighederne ikke så hyppigt som ønsket, ligesom de tværgående aktiviteter for borgerne fortsat er begrænsede.</p> <p>Leder har netop modtaget en opsigelse fra en social- og sundhedsassistent, som endnu ikke er slået op. Sygefraværet er faldet markant det seneste år efter en målrettet ledelsesmæssig indsats.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Der redegøres for en vedvarende målrettet indsats for at sikre den røde tråd i dokumentationen, som leder oplever udfordres af de aktuelle møderestriktioner.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler at, medarbejderne løbende opdaterer dokumentationen, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
2. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere evaluerer en borgers oplevelse af travle medarbejdere.

2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

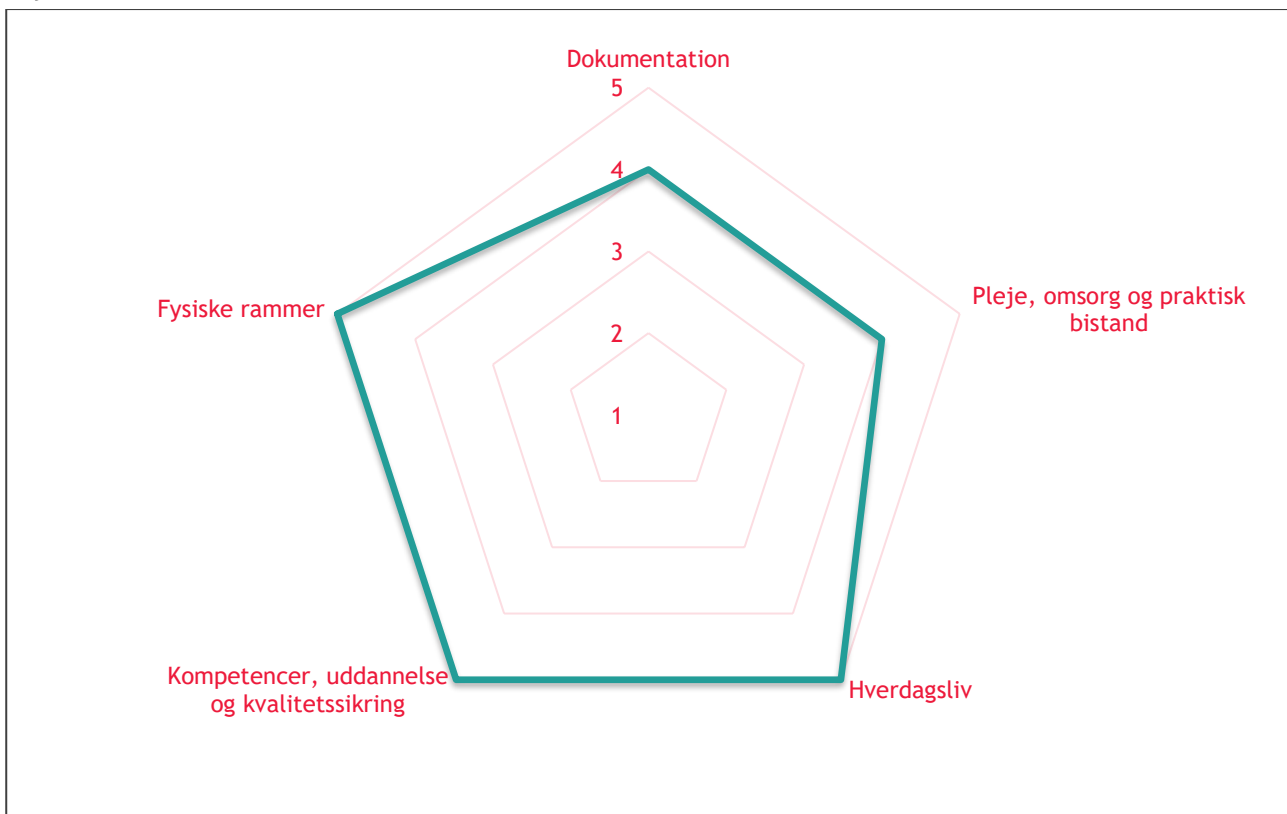
Det er tilsynets samlede vurdering, at Vellingshøj er et velfungerende ældrecenter for borgerne, hvor engagerede medarbejdere og leder arbejder målrettet på at skabe trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem leder og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at Ældrecentret lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet og med et rehabiliterende sigte.

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: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentation for tre borgere er gennemgået sammen med centrets to sygeplejersker.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der sikres løbende opfølgning ved behov og på beboerkonferencer, og centersygeplejerskerne redegør for et samlet overblik.</p> <p>Dokumentationen fremstår i varierende grad opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Borgers motivation, mestringsressourcer og vaner er beskrevet, som med fordel kan nuanceres.</p> <p>Helbredsoplysninger foreligger. Helbredstilstande er udfyldte, dog hos én borger ikke konsekvent vurderet. Funktionsevnevurderinger er ikke i alle tilfælde ajourførte.</p> <p>Den skriftlige dokumentation har et fagligt og anerkende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk bistand</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker generelt stor tilfredshed med den hjælp, de modtager. En borger beskriver en god og kærlig pleje, mens en anden borger til tider oplever medarbejderne som fortravlet, og som kan glemme basale plejeopgaver.</p> <p>Kontinuitet i plejen sikres bl.a. med faste medarbejdere tilknyttet de fem leve-bomiljøer og kontaktpersonsfunktion i muligt omfang. Ligeledes redegør medarbejderne for, at anvendelse af besøgsplanen, koordinering og ansvarsfordeling af opgaver samt et indgående kendskab til borgerne medvirker til at yde den rette pleje og omsorg. Fælles morgenmøde afholdes aktuelt to gange om ugen, hvilket medarbejderne fremadrettet gerne ser fortsætter.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et velintegreret rehabiliterende sigte i daglig praksis. Der er ligeledes relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse. Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde styrker fagligheden i hverdagen.</p> <p>Tilsynet observerer overalt en hygiejnemæssig god standard.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for en tryk hverdag, men savner de normale alsidige aktiviteter på centret med mulighed for at mødes på tværs og bruge byens muligheder. To borgere er særligt berørte af de aktuelle COVID-19 restriktioner, hvilket leder og medarbejdere er opmærksomme på. Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne i muligt omfang tilbydes varierede fælles aktiviteter afdelingsvis, og tilgodeser borgere, som profiterer af en-til-en samvær. De har bemærket borgernes øgede behov for omsorg under "Corona-hverdagen", som de forsøger at imødekomme med nærværende individuelle stunder og ekstra hygge ved måltiderne.</p> <p>Medarbejderne tilpasser sig borgernes sproglige jargon med samtidigt fokus på en ordentlig og respektfuld omgangstone og adfærd. Desuden redegøres for stor opmærksomhed på at tilgodese borgernes dagsform.</p>

	<p>Borgerne er tilfredse med madens kvalitet og måltiderne. To borgere påpeger, at de ofte får farsmad, og samtaleemner til måltiderne er begrænsede. De oplever dog, at medarbejderne medvirker til en god stemning og dialog.</p> <p>Medarbejderne har fokus på at skabe hyggelige og hjemlige rammer for måltiderne i spisestuen, som ifølge leder tilpasses den aktuelle borgersammensætning i hver afdeling. Medarbejderne er opmærksomme på madens og måltidets betydning for borgernes livskvalitet, fx dækkes pænt op med blomster og ledlys, og medarbejderne sidder med ved måltiderne. Der tages relevant hensyn til borgernes differentierede behov for særlige ernæringsindsatser.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejdernes kommunikation og adfærd er respektfuld og anerkendende.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer og gode muligheder for faglig sparring, bl.a. med sygeplejerskerne og demenskoordinator. Leder hilser kommunens centralt udbudte undervisningsprogram inden for neuropædagogik velkommen og ser også frem til næste emne om psykiatri. Opkvalificering i disse temaer vurderes meget relevant, grundet en stigende kompleksitet i borgernes behov. En pædagogisk medarbejder er desuden ansat, hvilket ifølge leder bidrager til nye faglige vinkler og tilgange i samarbejdet med borgerne. Leder har ligeledes fokus på trivsel i medarbejdergruppen med øje for at tage personlige hensyn.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling og har et godt kendskab til deres kollegaers kompetencer. De søger hjælp internt og eksternt og oplever stor trykthed ved, at bl.a. demenskonsulenten træder til i komplekse situationer. De oplever desuden ledelsesmæssig lydhørhed over for individuelle kompetence ønsker.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgere giver udtryk for tilfredshed med deres individuelt indrettede boliger og oplever, at de fysiske rammer fungerer tilfredsstillende.</p> <p>Centrets fysiske rammer fungerer ifølge leder og medarbejdere godt. "Stjernehimlen" anvendes aktivt, og leve bo-miljøet skaber trykthed og hjemlighed for borgerne. Udendørsarealerne tilgodeser borgernes behov for at færdes uden døre, og aktuelt planlægges at udvide terrasseområdet.</p> <p>Medarbejderne redegør endvidere for, hvordan de arbejder for at skabe en god stemning og en imødekommende atmosfære.</p>
<p>Årets tema 1: Relationsarbejde imellem beboere og medarbejdere</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder redegør for, at relationen imellem borgere og medarbejdere er afgørende i det daglige samarbejde, som alle arbejder målrettet på at sikre, bevare og skabe fx ved nyindflyttede borgere. Yderligere redegøres for, at håndbogens retningslinjer følges, men at de med den kommende viden i neuropædagogik vil blive skærpet yderligere. Ved introduktion af fx elever henviser leder dem til Håndbogen og drøfter løbende afsnittet om relationer med dem.</p> <p>Medarbejderne redegør kompetent for det relationelle samarbejde med borgerne, som styrkes af deres viden om borgernes livshistorie og et dybdegående kendskab til deres ønsker og behov for en god hverdag. De reflekterer i den forbindelse over muligheder for at skabe yderligere ro og nærvær i morgenplejen, såfremt der ikke skal besvares forstyrrende og hyppige telefonopkald samtidig. Dette er efterfølgende drøftet med leder.</p>

<p>Årets tema 2: Relationel koordinering</p> <p>Ingen score</p>	<p>Såvel leder som medarbejdere redegør samstemmigt for, hvordan tværfaglighed anvendes til at sikre helhedsorienterede indsatser. Terapeuter og central-køkkenet inddrages bl.a. i tæt samarbejde med centersygeplejersker, plejehjemslæge og ressourcepersoner i kommunalt regi. Demenskoordinator og plejehjemslæge underviser desuden i praksisnære problemstillinger og har fast gang på centret.</p> <p>Medarbejderne redegør engageret for deres interne samarbejde, som understøtter den fælles viden om borgerne. Ligeledes opleves, at beboerkonferencer og triage, hvor alle kommer til orde, medvirker til fælles faglige tilgange.</p> <p>Begrebet relationel koordinering er hos medarbejderne ikke et kendt begreb.</p>
---	--

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

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

Partneransvarlig
Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk

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