



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Ældrecenter Vendelbocenteret

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Oktober 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Vendelbocenteret, Vendelbogade 10, 9870 Sindal
Leder: Mette Bang
Antal boliger: 64, heraf 15 boliger i skærmet afsnit og 15 midlertidige korttidspladser, hvoraf en er til selvbookning i op til 14 dage.
Dato for tilsynsbesøg: Den 19. oktober 2020, kl. 8.45 - 12.45
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"> • Leder • Tre borgere • Fire medarbejdere <p>Tilsynet blev afrundet sammen med ledelsen med en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet med tilsynsførendes foreløbige vurderinger.</p>
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes i samarbejde med leder, som indledningsvis redegør for en usædvanlig svær tid de seneste måneder efter, at Corona ramte centret hårdt i juni med mange smittede og syge borgere og medarbejdere. 30 medarbejdere udefra kom ind og hjalp, mens det stod værst til, og leder fortæller om en enorm opbakning fra det omkringliggende samfund og fra kolleger og pårørende. Arbejdsmiljøafdelingen har endvidere bistået med støtte og samtaler, ligesom kommunens erhvervspsykolog har tilbudt krisehjælp og samtaler, som mange har taget imod. Centrets aktivitetsmedarbejder står stadig for al aktivitet i huset og har endvidere gjort en stor indsats for at orientere pårørende via nyhedsbreve og billeder om hverdagslivet på centret under nedlukningen.</p> <p>Roen er så småt ved at indfinde sig, men leder karakteriserer huset som slidt med medarbejdere, som både fysisk og mentalt er trætte og sårbare. Selv er hun også påvirket af situationen og af de menneskelige følgevirkninger af det langvarige arbejdspress og kriseberedskab.</p> <p>Sygefraværet, som normalt er lavt, har været enormt i forbindelse med COVID-19, og der er kommet nye medarbejdere til. Leder har sat stærkt fokus på faglig udvikling, og husets i alt seks sygeplejersker forestår aktuelt undervisning af nyt personale i relevante temaer, bl.a. værnemidler, hygiejne, dokumentation og medicin.</p> <p>Leder har sat ekstra ressourcer ind på at sikre kvalitet i kerneydelsen i en svær tid, og aftenvagter vil fx frem over møde forskudt ind for at hjælpe på tidspunkter med spidsbelastning.</p> <p>Ældrecentrets ca. 80 frivillige har stadig ingen adgang til huset.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Ifølge leder er der siden sidste tilsyn arbejdet målrettet med opdatering af funktionsevne- og helbreds-tilstande.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at dokumentation af borgernes ressourcer, motivation og mestring udfoldes.
2. Tilsynet anbefaler, at helbreds-tilstande konsekvent udfyldes og opdateres, svarende til borgers aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler et generelt øget fokus på renholdelse af gulve i boliger og på fællesarealer.
4. Tilsynet anbefaler leder at viderebringe borgernes oplevelse af den varme mad til centralkøkkenet.

2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Ældrecenter Vendelbocenteret. 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 Vendelbocenteret, trods et voldsomt tilbageslag grundet udbredt COVID - 19 smitte i sommer, er et velfungerende ældrecenter med kompetent og omsorgsfuld ledelse og medarbejdere, som er med til at skabe livskvalitet og tryghed for de differentierede målgrupper.

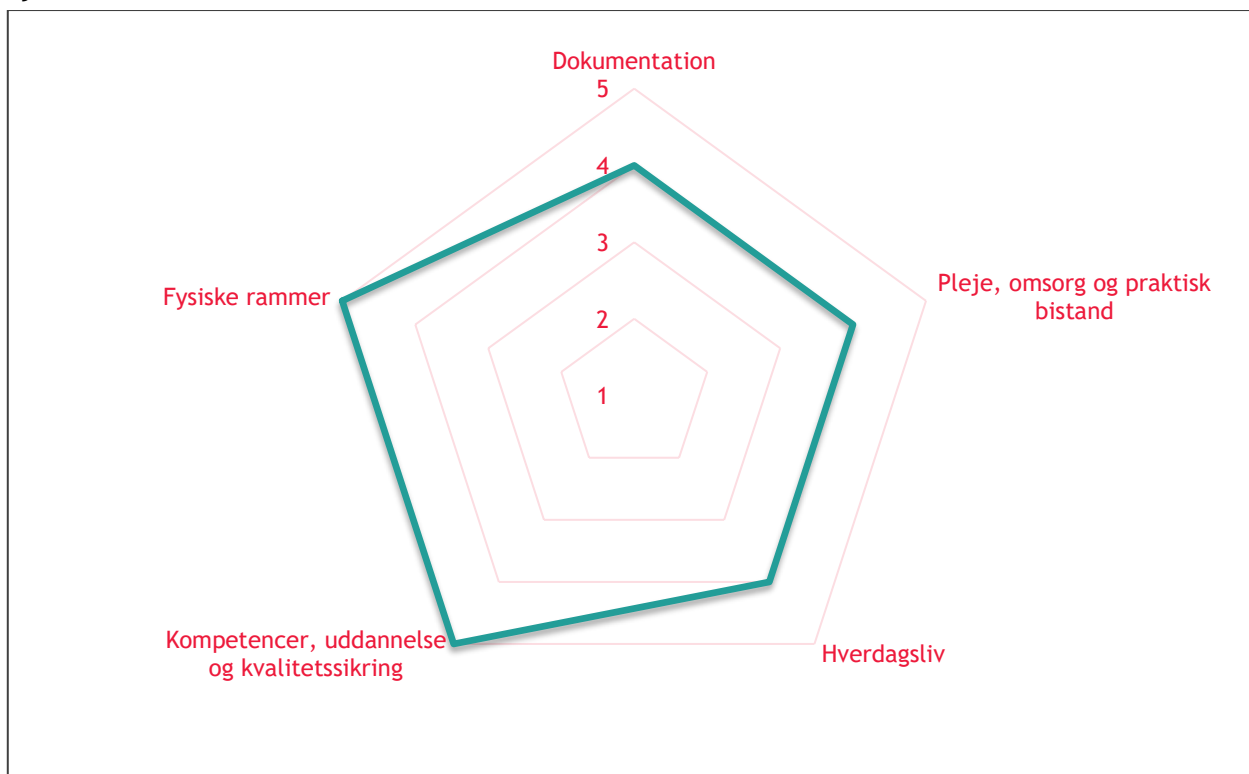
Der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

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 medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte integreres og omsættes i hverdagens praksis.

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.</p> <p>Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med en af centrets sygeplejersker. Medarbejderne samarbejder målrettet om dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis.</p> <p>Der dokumenteres ud fra en klar ansvarsfordeling og opfølgning, og revidering af dokumentationen foretages løbende ved ændringer.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation. Beskrivelse af borgernes ressourcer, motivation og mestring er delvis udfyldt. En besøgsplan om dagen bør udfoldes yderligere, ligesom der ses manglende udfyldelse af enkelte helbredstilstande.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et i fagligt og anerkendende 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.</p> <p>Borgerne oplever at modtage den pleje og omsorg, som de har behov for, og er meget tilfredse med medarbejdernes måde at yde hjælpen på.</p> <p>Kontinuitet i pleje og omsorg sker bl.a. på et koordinerende morgenmøde i hver afdeling ud fra en fast plan. Leder regulerer og fordeler om nødvendigt ressourcer og kompetencer efter fremmøde, og sygeplejerskerne koordinerer og følger løbende op. Medarbejderne arbejder ud fra kontaktpersonsordning, og orienterer sig i besøgsplan og sidste døgn hændelser. Der triageres dagligt med sygeplejerske, og to gange om året afholdes for hver afdeling heldagskonferencer med borgergennemgang, hvor alle medarbejdere og vagttag i afdelingen deltager. Relevante samarbejdspartnere inviteres ad hoc. Desuden har såvel social- og sundhedsassistenter som -hjælpere faste møder, hvor fagligt aktuelle emner drøftes.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard, og medarbejderne redegør for, hvordan det rehabiliterende sigte indtænkes i samarbejdet om plejen og i små hverdagsbegivenheder. Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. i forbindelse med håndhygiejniske forholdsregler, ernæringsbehov og væskeindtag.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til deres behov og livsstil. To borgere tilkendegiver utilfredshed med rengøringsstandard, og tilsynet observerer snavsede gulve i to boliger og i en opholdsstue. Samtidig bemærker tilsynet positivt, at borgerne støttes til håndvask før frokost i opholdsstuen, og at medarbejderne omhyggeligt afspritter overflader og stole efter brug.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for tilfredshed med deres boliger og oplever selvbestemmelse og respekt for deres ønsker til hverdagsliv og døgnrytme. To borgere tilkendegiver samstemmende, at tiden med Covid-19 restriktioner har været slem, og de ser frem til, at de alsidige aktiviteter genoptages. De savner ligeledes de frivilliges tilstedeværelse og selskab.</p>

	<p>Medarbejderne savner også stedets normalt aktive hverdagsliv og bl.a. samarbejdet med de frivillige, og i tiden med Covid-19 har husets faste aktivitetsmedarbejder planlagt al aktivitet i afdelingerne, fx fællessang, gymnastik, banko og et udendørs diasshow, som borgerne kan se fra glaspavillonen.</p> <p>Desuden er busture genoptaget.</p> <p>Medarbejderne lægger vægt på en åben og respektfuld omgangstone, hvor de møder borgerne, hvor de er, og tager hensyn til borgers individuelle livsstil og sproglige jargon.</p> <p>Borgerne udtrykker varierende tilfredshed med madens kvalitet. En borger er godt tilfreds med maden, og i en afdeling observerer tilsynet, at en hel afdeling nyder at få serveret stjerneskud til frokost i forbindelse med en borgers fødselsdag. To andre finder den varme mad ensformig og smagsløs, men hygger sig socialt ved fællesspisningen i afdelingens opholdsstue.</p> <p>Medarbejderne redegør for deres roller under måltiderne med fokus på at skabe gode rammer, og de sidder så vidt muligt sammen med borgerne under måltiderne. Der er plan om, at husassistenterne frem over skal spise sammen med borgerne for at skabe mere hygge og dialog. En medarbejder fra korttidspladserne fortæller, at hun ofte sætter sig og spiser sin medbragte madpakke sammen med borgerne.</p> <p>Tilsynet observerer en imødekommende adfærd og kommunikation mellem borgere og medarbejdere i flere afdelinger.</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 og medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til borgernes komplekse og forskelligartede behov. Leder arbejder aktuelt målrettet med den generelle kompetenceudvikling på baggrund af målgruppernes stigende kompleksitet og især det store flow af multisyge borgere på korttidspladserne. Her arbejder kun social- og sundhedsassistenter, og hos de komplekse og mest sårbare borgere varetages plejen af sygeplejersker. Leder har endvidere intention om, at der skal udarbejdes en kompetenceprofil for hver enkelt social- og sundhedsassistent.</p> <p>Al kursusvirksomhed har været på pause i det seneste halve år, men undervisning i neuropædagogik forventes genoptaget i løbet af efteråret. Sygeplejerskerne står for løbende undervisning og opfordrer kollegerne til at fremkomme med ønsker til undervisning, og medarbejderne føler, at de har gode sparringsmuligheder i dagligdagen, både her og nu og ved daglig triagering.</p> <p>Medarbejderne oplever en lydhør og nærværende leder, der har stor opmærksomhed på både generel og specifik kompetenceudvikling, som de tilbydes under normale omstændigheder.</p> <p>Nye medarbejdere introduceres og oplæres via et systematisk program, som er under opkvalificering og følges op af undervisning i diverse relevante temaer.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder oplyser, at alle ser frem til at skifte de nuværende rammer ud med et helt nyt plejecenter, som vil blive opført og efter planen stå klar i 2023. Borgerne finder de fysiske rammer tilfredsstillende og er glade for deres boliger, skønt pladsen er knap.</p> <p>Ældrecentret er opdelt i fire enheder, hvor rammerne imødekommer borgernes behov. Den skærmede enhed har en lukket gårdhave. Der ses hyggelige spisestuer og opholdsrum og gode muligheder for at sætte sig i mindre grupper eller gå tur udendørs på gangstier mellem blomsterbede og grupperinger af havemøbler.</p>

	Tilsynet ser flere personligt og hyggeligt indrettede permanente boliger, og gangarealer der er brudt med blomster og udsmykning. En borger motionerer på en træningscykel i fællesområdet under hyggelig snak med en medarbejder.
<p>Årets tema 1: Relationsarbejde imellem borgere og medarbejdere</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder beskriver, hvordan der er fokus på relationsarbejde med borgere og pårørende allerede fra indflytningstidspunktet, hvor der foretages hjemmebesøg af sygeplejerske og kontaktperson, hvor dette er muligt. I mødet afstemmes de første forventninger, og medarbejderne spørger ind til borgers ønsker for hverdagsliv og døgnrytme.</p> <p>Medarbejderne kender til Håndbogens afsnit om relationsarbejde og nævner, at borgers livshistorie er med til at åbne for forståelse af borger og dermed kvalificere dialogen med og relationen til borger. Desuden nævner de vigtigheden af at forberede sig til første møde med borger ved at læse i Cura og tale med de pårørende, hvis borger ikke selv kan redegøre for sine behov. Relationer bygges op over tid, og skal ifølge leder og medarbejdere følges op og vedligeholdes gennem opmærksomhed og nærhed.</p>
<p>Årets tema 2: Relationel koordinering</p> <p>Ingen score</p>	<p>I forlængelse af medarbejdernes refleksioner om relationsarbejde redegør de for de strukturer, der understøtter de tværfaglige indsatser og samarbejdet i praksis. Både triagering og beboerkonferencer, hvor borgers tilstand og tilgangen til borger drøftes i fællesskab, medvirker til en helhedsorienteret indsats og en fælles forståelse af borgers behov for både pleje, omsorg og behandling. Tom Kitwoods model kendes, men anvendes ikke systematisk.</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