

Tilsynsrapport

# Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen

VELLINGSHØJ ÆLDRECENTER



Uanmeldt socialfagligt tilsyn

Juli 2019

# 1. SOCIALFAGLIGT TILSYN

## 1.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Vellingshøj Ældrecenter. 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 og overordnede vurdering, at Vellingshøj Ældrecenter er et meget velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som har stort fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, og at pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet.

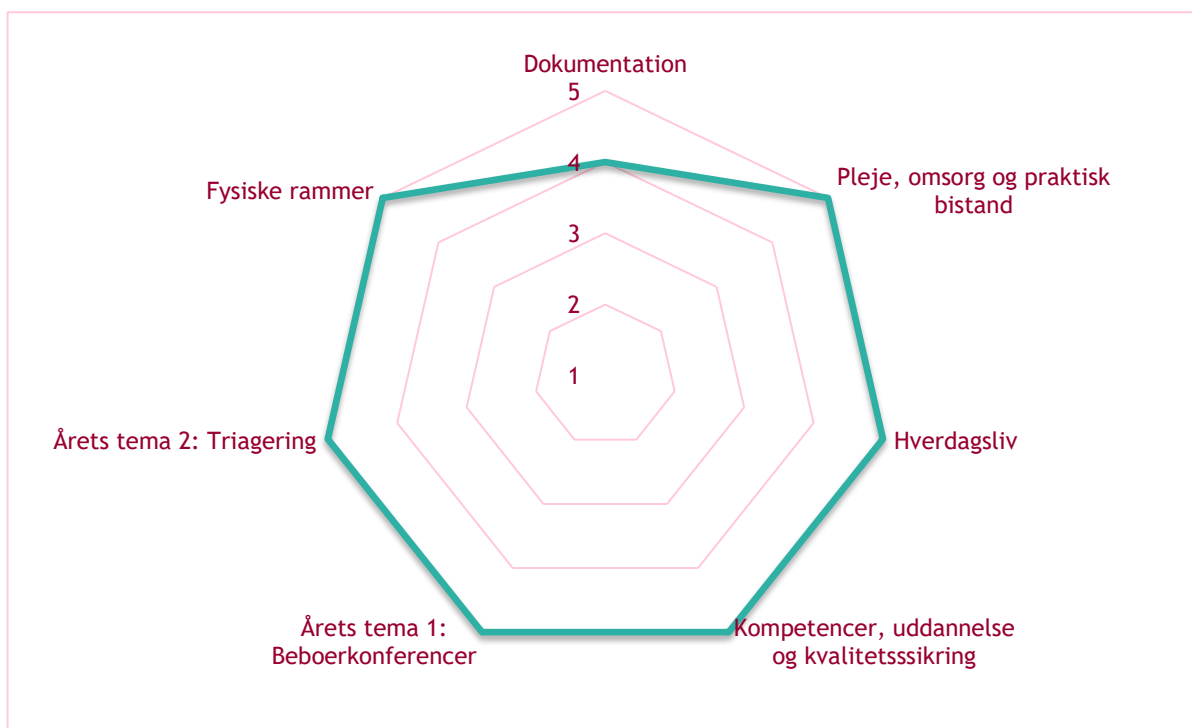
Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan den rehabiliterende tilgang er en integreret del af den daglige pleje og omsorg til såvel kognitivt friske som demensramte borgere.

Det er tilsynets vurdering, at beboerkonferencer og triagering er faglige metoder, der anvendes aktivt og systematisk i hverdagen.

## 1.2 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.



## 1.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Dokumentation  Score: 4	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentation for tre borgere er gennemgået med en centersygeplejerske. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvalitet i den daglige udførelse af kerneopgaven. Dokumentation opdateres løbende af kontaktpersoner og centersygeplejersker, som også er superbrugere. En social- og sundhedsassistent sidemandsoplærer ligeledes sine kollegaer ved behov.</p> <p>Dokumentationen fremstår generelt opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er handlingsvejledende beskrevet i besøgsplanerne for hele døgnet med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. I et tilfælde savnes en beskrivelse af de pædagogiske metoder, som anvendes i relation til en dørsøgende borger. Helbredstilstande er udfyldte, mens funktionsevnevurderinger ikke er ajourførte.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
Pleje, omsorg og praktisk bistand  Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, svarende til deres behov, og oplever fleksibilitet og trykthed ved de ydelser, de modtager.</p> <p>Kontinuitet i plejen sikres bl.a. med kontaktpersonordning og kort fælles morgenmøde med henblik på hensigtsmæssig ressourcefordeling, som følges op i løbet af dagen. Pleje og omsorg leveres med en god faglig standard, og medarbejderne beskriver, hvordan rehabilitering indgår i den daglige pleje for at understøtte borgernes ressourcer og integritet. I demensenheden er desuden stort fokus på at inddrage borgerne i de daglige gøremål.</p> <p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx i forbindelse med drøftelsen af borgers behov, ønsker og vaner ved indflytningssamtalen og på de faste møder med plejehjemslægen.</p> <p>Den hygiejnemæssige standard findes forsvarlig i boliger, på fællesarealer og i forhold til hjælpemidler.</p>
Hverdagsliv  Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for at have et individuelt tilrettelagt hverdagsliv og er meget tilfredse med udbuddet af aktiviteter. En borger i en af de to enheder, som hjælper hinanden på tværs, ser en del nye medarbejdere, men var forberedt på det af ledelsen og oplever hos alle imødekommenhed og lydhørhed.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan borgernes ønsker til et godt hverdagsliv indgår i tilrettelæggelsen af pleje og omsorg, døgnrytme og aktiviteter. De lægger vægt på, at omgangstonen er imødekommende og venlig, hvilket tilsynet observerer i samspillet mellem borgere og medarbejdere.</p> <p>Tilbud om aktiviteter er varieret, fx fælles arrangementer under Stjernehimlen og med spontane indslag i de enkelte enheder. "Pædagogisk rod" i form af fx bøger eller spil, der ligger fremme, giver anledning til spontant at samles om et spil eller lignende. Mange frivillige deltager i fx banko, fællessang - ofte i stille eftermiddagstimer - og i andre aktiviteter, som sammen med musikterapeutens faste indslag er meget populære. Beboer-/pårørenderådet har netop etableret en succesfuld bar med fleksible åbningstider. Medarbejderne tilkendegiver, at flere borgere foretrækker aktiviteter i mindre fællesskaber og i øget omfang fravælger store fællesarrangementer. Ligeledes oplever de, at tiden til fx at ledsage borgere generelt er reduceret efter bortfald af Klippekorset. I stedet inddrages Ældrehjælp, når det er muligt.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet og måltiderne, og en borger beskriver, at der kæles for både maden og dem.</p>

	<p>Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne og er opmærksomme på madens og måltidets betydning for borgernes livskvalitet, fx med duften af mad, hjemlig hygge og god tid omkring et veldækket bord.</p>
<p>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 målgruppen, og oplever generelt gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, oplæring i nye kompetencer og intern faglig sparring. Bl.a. har centersygeplejersken hver uge et overlap med aftenvagten. Medarbejderne tilkendegiver, at centersygeplejerskernes undervisning på social- og sundhedsassistentmøder om pædagogiske metoder og Tom Kitwoods model er givende, fx vedr. problemstillinger hos demente borgere. Ligeledes oplever medarbejderne hurtig og kompetent tværsektoriel bistand i akutte situationer med en dement borger. Leder overvejer i år at afholde GRUS med henblik på drøftelser af fx den relationelle koordinering i en tid med færre ressourcer og komplekse borgerrelaterede opgaver, der tilsammen kan påvirke arbejdsglæde og -miljøet.</p> <p>Nye medarbejdere introduceres via et struktureret program og følgeskab med en erfaren kollega.</p>
<p>Årets tema 1: Beboerkonferencer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Beboerkonferencerne afholdes fast ud fra årshjulet for boenhederne, og foregår som beskrevet i Håndbogens retningslinjer for ældrecentre. Tre borgeres samlede situation gennemgås på konferencerne ud fra Tom Kitwoods blomst, og dokumentationen rettes til efter beslutningerne på konferencen. Der anvendes projektor under fremlæggelsen, hvilket bidrager til en hurtigere fælles forståelse af emnet. Leder og medarbejderne giver udtryk for, at konferencen er et relevant fagligt forum med et godt udbytte.</p>
<p>Årets tema 2: Triagering</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Der afholdes triagering en gang om ugen i alle enheder forud for beboerkonferencer og efter behov. Når borgere triageres i rødt felt, foretages en daglig vurdering af tilstanden. Medarbejderne oplever triagering som et godt fagligt og overbliksskabende prioriteringsredskab. Fx i forhold til, hvilke borgere man skal være ekstra opmærksomme på i vagterne, og hvordan de faglige ressourcer, bl.a. centersygeplejerskens, skal prioriteres ud fra borgernes aktuelle behov, som drøftes på det fælles morgenmøde.</p> <p>Tilsynet vurderer, at retningslinjer for triageringsmøder fra Håndbogen følges.</p>
<p>Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgere er meget tilfredse med deres boliger, som opleves lyse og lette at indrette.</p> <p>Fællesarealer fremtræder hjemlige og hyggelige indrettet med lyse farver i nicher og dagligstuer og det "pædagogiske rod" diskret lagt forskellige steder.</p> <p>De fysiske rammer indendørs og udendørs understøtter borgernes behov for at kunne færdes frit, og leder oplyser, at der netop er planlagt et levende hegn omkring hele centret som demenssikring, der gør det trygt for borgerne at færdes udenfor.</p> <p>Desuden observerer tilsynet rundt omkring "samtale sten", der er malet med små motiver eller enkelte ord, der giver anledning til at stoppe op og få en snak om motivet.</p>

## 1.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at pædagogiske tiltag hos borgere med demens dokumenteres i besøgsplanen eller som en handleanvisning.
2. Tilsynet anbefaler, at borgernes funktionsevnevurderinger i Cura opdateres.

## 2. OPLYSNINGER

### 2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

<b>Adresse</b>
Vellingshøjvej 359, 9800 Hjørring
<b>Leder</b>
Anette Hastrup
<b>Antal pladser</b>
40 boliger + otte boliger i en skærmet enhed for borgere med demens
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 9. juli 2019, kl. 8.15 - 11.30
<b>Deltagere i interviews</b>
Leder, to borgere og tre medarbejdere
<b>Tilsynsførende</b>
Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Manager Sussi Egelund Schmidt, sygeplejerske og MLP

### 2.2 AKTUELLE VILKÅR

<b>Aktuelle vilkår</b>
<p>Leder oplyser, at medarbejder ressourcerne grundet rekrutteringsproblemer er lidt hårdt spændt for i ferietiden. Der er således bl.a. indført en springerfunktion mellem to af husets enheder, så de faglige ressourcer allokeres hen, hvor borgernes aktuelle behov er størst. De to centersygeplejersker er primært tilknyttede faste enheder og dækker huset på tværs ved behov. Leder fortæller, at hun og sygeplejerskerne aktuelt er på kursus i neuropædagogik. Dette har allerede givet anledning til nye pædagogiske tiltag generelt og i demsenheden, hvor en borger med udadreagerende adfærd i en lang periode har givet store udfordringer.</p> <p>Ud over dette er et generelt udviklingsfokus at skabe hjemlighed i boenhederne både for den enkelte borger og i fællesskabet. Implementeringen af Cura pågår fortsat, og aktuelt prioriteres opdaterede besøgsplaner samt funktionsevnevurderinger, som leder ajourfører i samarbejde med borgers kontaktperson, så sygeplejerskerne kan anvende deres ressourcer på andre relevante opgaver. Medarbejdergruppen er ifølge leder stabil med få ikke arbejdsrelaterede langtidssygemeldinger.</p>

### 2.3 OPFØLGNING

<b>Opfølgning</b>
Der er arbejdet målrettet med at ajourføre og systematisere dokumentationen i Cura.

Partneransvarlig  
BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner  
m: 2810 5680  
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig  
KIRSTEN MARQUARDSEN  
Senior Manager  
m: 41 89 04 36  
e: kmq@bdo.dk

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger mere end 1.200 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 80.000 medarbejdere i mere end 160 lande.*

*Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.*