



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Vellingshøj Ældrecenter

Uanmeldt tilsyn ældrecentre
Marts 2022

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for 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: Ældrecenter Vellingshøj, Vellingshøjvej 359, 9800 Hjørring
Leder: Anette Hastrup Christensen
Antal boliger: 48, hvoraf 8 er demenspladser
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 30. marts 2022, kl. 08.30 - 14.15
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"> • Interview med ældrecentrets leder • Rundgang på ældrecentret, herunder dialog med medarbejdere og borgere • Observationsstudie • Gennemgang af dokumentation • Tilsynsbesøg hos tre borgere • Gruppeinterview med tre medarbejdere • Interview med en pårørende
Tilsynet blev afrundet sammen med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med ældrecentrets leder, som oplyser om, at COVID-19 nedlukningen i 2021, og smitte blandt medarbejdere og borgere i 2022, har fyldt en del i praksis. Derudover har flere medarbejdere periodevist været udlånt til andre ældrecentre, som har været svært ramte af smitte, og deraf har Vellinghøj manglet personale. Ifølge leder er ældrecentret pt. i en opsamlingsperiode med fokus på sikker drift og genetablering af bl.a. faglige processer og samarbejdet med de frivillige. Leder beskriver derudover stor variation i borgersammensætning med en høj andel af kognitive svækkede borgere, fx borgere med parkinson, sklerose, senhjerneskade eller demens, ligesom aldersforskellen mellem borgerne er stor. En ledelsesmæssig indsats har været at øge medarbejdernes faglighed inden for dokumentationspraksis, bl.a. med undervisning og afvikling af Cura-café. Leder beskriver, at det fortsat er en øvebane, og at der er et stykke vej endnu.</p> <p>Leder oplyser, at rekrutteringsvanskeligheder af social- og sundhedsassistenter er en stor udfordring, hvorfor leder har en konstant bevågenhed på balancen mellem medarbejdertrivslen ved de yderst fleksible og hjælpsomme ansatte assistenter, som tager ekstra vagter. Aktuelt er der tre vakante assistentstillinger, hvoraf to er barselsvikariater. Leder er desuden proaktiv i forhold til at rekruttere færdiguddannede elever samt motivere relevante ufaglærte afløsere til elevoptag på SOSU-uddannelsen.</p> <p>Sygefraværet er påvirket af tre langtidssygemeldte medarbejdere og COVID-relateret smitte hos medarbejderne. Fraværet er derfor højere end vanligt.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Leder oplyser, at der er fulgt op på sidste års anbefalinger, særligt i forhold til medarbejdernes dokumentationspraksis i det omfang, det har været muligt under pandemien.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt 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.

Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Vellingshøj Ældrecenter efter en længere periode med COVID-19-restriktioner og -smitte, er ved at reetablere sig i sin nuværende organisering, hvor leder og medarbejdere medvirker til at skabe trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem leders og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

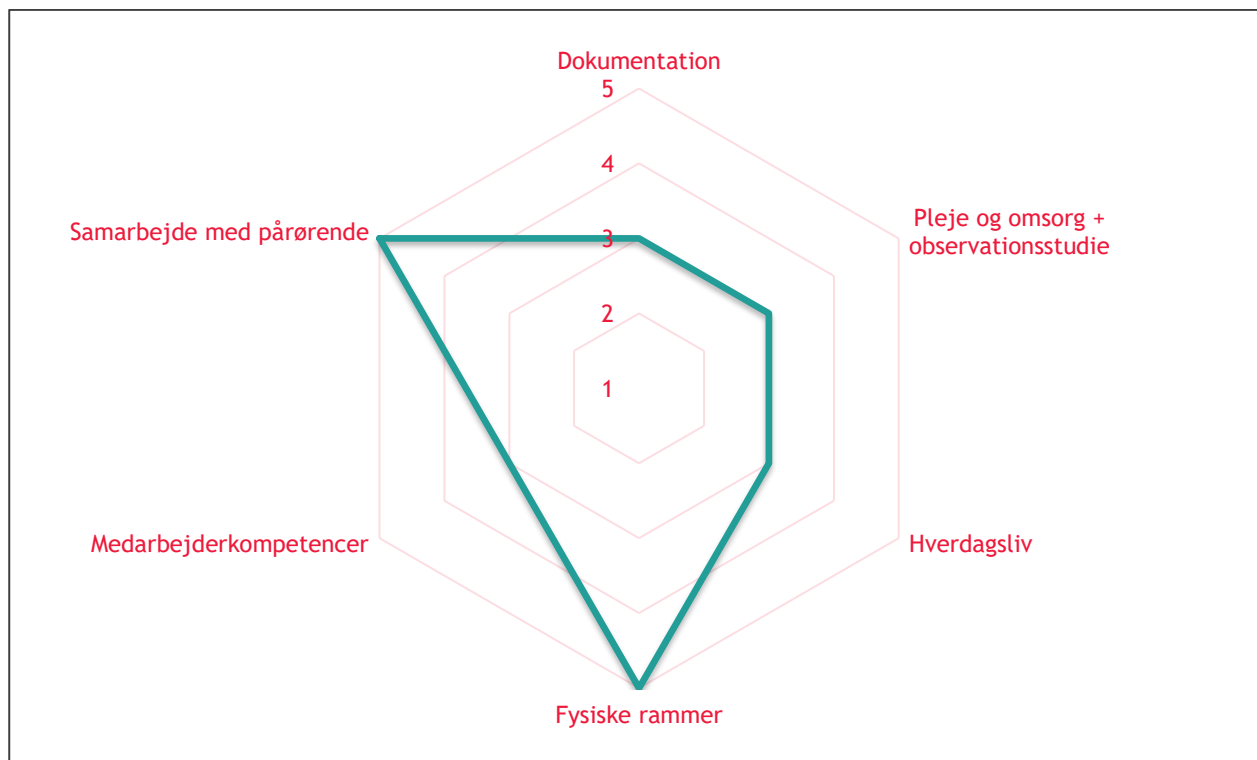
Tilsynet vurderer, at ældrecentret leverer kerneydelsen med en overvejende god borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan den rehabiliterende tilgang er integreret i daglig praksis.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at leder fortsat bør have stor opmærksomhed på at sikre et meningsfuldt hverdagsliv for samtlige borgere samt understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis. Tilsynet vurderer endvidere, at leder bør fastholde en målrettet indsats i forhold til at rekruttere faglærte medarbejdere med de nødvendige kompetencer, som kan understøtte medarbejdernes tværfaglige udvikling på ældrecentret.

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.

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. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar rolle- og ansvarsfordeling, fx er borgers kontaktperson ansvarlig for en opdateret besøgsplan. Ældrecentrets to sygeplejersker er superbrugere, og de varetager sidemandsoplæring og undervisning i Cura-café.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med en centersygeplejerske.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i besøgsplanerne delvist beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Der savnes bl.a. udfoldelse af hjælpen til bad i to tilfælde, udfoldelse af støtte til påklædning hos en borger, ligesom beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange savnes hos en borger med behov for tryghed og struktur.</p> <p>Generelle oplysninger er, fraset enkelte punkter udfyldte, dog ses flere beskrivelser senest ajourførte i 2019, og en opdatering af indhold kunne være gavnlige flere steder i relation til borgernes aktuelle tilstand. Der ses livshistorie hos samtlige borgere.</p> <p>Funktionsevnetilstande er i et tilfælde opdateret, mens der hos to borgere mangler enkeltstående opdateringer og vurderinger. Helbredstande er overvejende ajourførte.</p>

	<p>I et tilfælde savnes der dog vurdering af ikke relevante tilstande, mens der hos en anden borger ses divergerende beskrivelser af borgers vægt i helbredstilstand og målinger.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Tilsynet bemærker en åben tablet på et spisebord på et fællesareal, uden opsyn af personale, med frit udsyn til en borgers CPR-nummer og adgang til personfølsomme data. Ligeledes observeres personhenførbare oplysninger på en opslags-tavle angående hjælp til borgernes ernæring i et køkken på et andet fællesareal.</p>
<p>Tema 2: Pleje og omsorg</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker, at de modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne er meget tilfredse med de ydelser, de modtager, og borgerne er trygge ved medarbejderne.</p> <p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg via koordinerende morgenmøder, hvor fordeling af opgaver sker ud fra kompleksitet, relation og med øje for helhedsplejen. Der arbejdes ud fra kontakt-personordning og med løbende tværfaglig sparring, ligesom medarbejderne orienterer sig i dokumentationen. Der er desuden et dagligt opsamlingsmøde kl. 10.00, hvor medarbejderne følge op og hjælper på tværs med opgaver.</p> <p>Afvikling af triage - en gang ugentligt - med deltagelse af centersygeplejerske er ifølge medarbejderne i en genetableringsfase. Medarbejderne oplyser, at borgerkonferencerne afvikles med faste intervaller og gennemføres med et teoretisk afsæt i "Tom Kitwoods Blomst".</p> <p>Ved ændringer i borgernes tilstande inddrages social- og sundhedsassistenter, centersygeplejersker eller relevante samarbejdspartnere, fx terapeuter, demenskoordinator eller diætist. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de gennem dialog medinddrager borgerne i plejen, så ønsker og vaner imødekommes.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en tilfredsstillende faglig standard. Medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte, og de tilkendegiver samtidigt, at COVID-19 restriktionerne har haft indflydelse og begrænset medarbejdernes muligheder for at understøtte borgernes rehabilitering, eksempelvis ved måltiderne. Medarbejderne kan på faglig vis og med flere praksiseksempler fortælle, hvordan borgerne rehabiliteres i plejen, fx via ADL. Medarbejderne nævner ligeledes, hvordan de i praksis har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. gennem individuelle faglige vejledninger og motivation af borgere med kognitiv svækkelse.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de er opmærksomme på at foregribe forråelse, og at de har opmærksomhed på deres indbyrdes omgangstone og professionelle adfærd. Dog oplyser en medarbejder om en ubehagelig episode, som nylig er sket, hvor hun uforudset blev vidne til, at en borger og en kollega blev verbalt overfuset af en anden kollega. Medarbejderen blev i nuet meget overrumplet af episoden, men inddrog efterfølgende ældrecentrets leder. Tilsynsførende videreformidler medarbejderens fortælling til leder, som oplyser, at hun har fulgt op på episoden.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne oplever, at de har indflydelse og selvbestemmelse ift. pleje og døgnrytme og i forbindelse med deltagelse i aktiviteter. En borger udtrykker at savne lidt flere aktiviteter, mens en anden borger er tilfreds.</p> <p>En forholdsvis nyindflyttet borger har endnu ikke deltaget i arrangementer, men benytter de nærliggende omgivelser og byen. Borgerne oplever desuden, at medarbejderne er respektfulde og anerkendende i deres kommunikation og adfærd over for borgerne.</p>

	<p>En pårørende oplever, at aktivitetsniveauet har været dalende under og efter COVID-19 perioden, og pårørende bemærker, at der ikke opleves at være samme tid til fx gåture med borgerne som tidligere.</p> <p>To borgere er tilfredse med maden, og beskriver måltiderne som hyggelige, mens en tredje borger tilbereder egen mad, og spiser i sin bolig efter eget ønske.</p> <p>Leder oplyser, at de frivillige netop er vendt tilbage, og har planlagt at genoptage banko og dansecafé, ligesom der på tilsynsdagen er et musikarrangement, foranlediget af en pårørende. Leder oplyser, at hun sammen med en medarbejder og en husassistent er tovholder på de større arrangementer i huset.</p> <p>Medarbejdere fortæller, at flere større og tværgående aktiviteter har været lukket ned under pandemien. De har derfor i denne periode prioriteret nærvær i de forskellige afdelinger, og der er tilbudt spontane aktiviteter, fx gåture og hygge i videst muligt omfang. Der har ligeledes været arrangeret flere musikarrangementer og været besøg af besøgshunde. Dog har flere medarbejdere indtryk af, at mange borgere keder sig, og medarbejderne oplyser i den sammenhæng om en stor variation i borgernes alder - hvilket kalder på alsidighed af aktiviteter for at tilgodese samtlige borgeres behov.</p> <p>Tilsynet observerer flere borgere, som opholder sig på fællesarealerne i de forskellige huse. En borger har fx taget plads på en stol og læser avis. En anden borger sidder veltilpas ved spisebordet, mens medarbejdere rydder af efter frokosten. Der bemærkes desuden pænt dækkede borde med duge og servietter i det store fælleslokale, hvor dagens musikarrangement skal finde sted.</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>Leder og medarbejdere redegør for deres faglige overvejelser i forhold til, hvordan rammerne imødekommer målgruppens sundhedsmæssige behov og udfordringer, herunder egnet i forhold til demens.</p> <p>Leder oplyser bl.a. om en udendørs demenssikring via et hegn, som skaber mulighed for udendørs gåture og samtidig forebygger u hensigtsmæssige hændelser for borgere med demens, der ikke er trafiksikre. Medarbejderne redegør tillige for, at borgerne er meget tilfredse med deres terrasse, som er tilknyttet hver bolig.</p> <p>Ældrecentret er opdelt i fem afdelinger i mindre huse og forbindes med større fællesarealer. De fem forskellige afdelinger er indrettet hjemligt, og der ses overalt flere mindre hyggekrege. Ældrecentrets større fællesareal er lyst indrettet, og i midten af ældrecentret er der opstillet træningsredskaber.</p>
<p>Tema 5: Medarbejderkompetencer</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne har de relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppen. Samtidig anerkender leder manglen på social- og sundhedsassistenter i dagvagter, og hun udtrykker, at det ikke er et ønskescenarie. Antallet af social- og sundhedsassistenter er aktuelt under halvdelen af leders ønskede assistentkapacitet, hvorfor leder fx har trukket social- og sundhedsassistenterne ud af plejen i weekenderne med henblik på, at de primært løser sundhedsfaglige opgaver. Samtidig oplyser leder, at der er ansat tre ufaglærte medarbejdere i vikariat, som er grundigt introduceret til og oplært i opgaverne.</p> <p>Leder beskriver, at nedlukningen har gjort det vanskeligt at arbejde systematisk med opfølgning, videndeling og læring med afsæt i kommunens håndbog angående tværfaglige mødefora.</p> <p>Dog er leder i fuld gang med at genetablere de tværgående møder. Leder oplyser i den sammenhæng, at der ved komplekse borgerforløb er afholdt faste møder, bl.a. med deltagelse af psykiatri- eller demenssygeplejerske.</p>

	<p>Leder har haft et øget fokus på medarbejdertrivsel, og har understøttet medarbejderne i praksis med sin tilgængelighed og via en øget strøm af orienterings-mails om relevante informationer.</p> <p>Medarbejderne oplever delvist at være godt rustet til opgaverne. En medarbejder efterspørger fx faglige redskaber til borgere med psykiatriske lidelser, og flere medarbejdere mærker en sårbarhed ifm. den øgede opgavemængde og ansvaret i hverdagens praksis, grundet de få assistentkompetencer i huset. Medarbejderne beskriver i den forbindelse, at de arbejder med delegeringsskemaer og oplæring i fx blodsukker- og blodtryksmåling, øjendryp eller påsætning af smerteplaster. Medarbejderne oplever gode muligheder for tværgående og indbyrdes sparring ved behov, ligesom centersygeplejerskerne flittigt adspørges ved tvivlsspørgsmål.</p> <p>Samtidig påskønner medarbejderne de ufaglærte medarbejdere, men de tilkendegiver, at de savner afvikling af teammøder med mulighed for at drøfte praktiske foranstaltninger, arbejdsmiljø og fælles retninger. Medarbejderne har den fornødne viden, fx om demens og regler for magtanvendelse, og kan redegøre for faglige overvejelser og tilgange i den forbindelse.</p>
<p>Tema 6: Samarbejde med pårørende</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>En pårørende giver udtryk for et velfungerende samarbejde med ældrecentret, og pårørende føler sig hørt og medinddraget i relevante situationer vedrørende sit familiemedlem. Herudover oplever den pårørende altid lydhørhed og imødekommenhed fra leder og medarbejdere ved spørgsmål. Endvidere oplyser den pårørende, at hun altid modtager en tilbagemelding telefonisk eller på mail ved forespørgsler eller anden henvendelse.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for et overvejende velorganiseret samarbejde med de pårørende, trods tiden med COVID-19 restriktioner. Leder har været meget opmærksom på løbende at sende nyhedsmail til de pårørende, og har haft en øget telefonisk kontakt med dem. Leder oplyser endvidere, at der er etableret et brugerparørønderåd på ældrecentret, hvor møder er planlagt genoptaget i 2022.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan indflytningssamtalen afholdes med borger, pårørende og med deltagelse af kontaktperson og en centersygeplejerske. Til samtalen afstemmes forventninger, og der er stort fokus på afklaring af roller og fremadrettede og indgåede aftaler.</p> <p>Ved dilemmaer eller uoverensstemmelser mellem pårørendes og borgers ønsker inddrages leder, som oplyser, at hun konsekvent inviterer pårørende til en afklarende og løsningsorienteret dialog.</p>
<p>Årets tema: Mad og måltider i et neuropædagogisk perspektiv</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder oplyser, at arbejdet med måltider i et neuropædagogisk perspektiv er et udviklingsområde. Samtlige medarbejdere har endnu ikke deltaget på kommunens neuropædagogiske kursus. Leder bemærker dog, at de medarbejdere, som har afsluttet kurset, anvender de nyvundne redskaber og tilgange i samspillet med borgerne.</p> <p>Medarbejderne reflekterer fagligt over måltidets betydning, og de belyser de forskellige faktorer, som er i spil i forbindelse med et måltid.</p> <p>To medarbejdere har deltaget i kommunens neuropædagogiske kursus, og de tilkendegiver, at arbejdet med det neuropædagogiske sigte omkring mad og måltidet for borgerne er i sin spæde opstart.</p> <p>Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for nuancer, som understøtter det gode måltid for borgerne, bl.a. har de fokus på genkendelighed, og tilstræber en hjemlig og god stemning tilpasset borgerne.</p> <p>Endvidere har medarbejderne øget deres bevidsthed om egen adfærd i form af at udvise ro og tid til borgerne under et måltid.</p>

	<p>Medarbejderne er yderligere opmærksomme på, at anretningen af maden vækker borgernes appetit og stimulerer borgernes sanserne, ligesom medarbejderne understøtter borgerne individuelt undervejs i måltidet.</p> <p>Medarbejderne vægter endvidere at skabe glæde under måltidet ved at være anerkendende i deres omgangsform, og at måltider indtages ved veldækkede borde.</p>
--	---

2.4 OBSERVATIONSSTUDIE

Data	<p>OBSERVATION AF EN MÅLTIDSSITUATION I DEN SKÆRMET DEMENSENHED.</p> <p>KOMMUNIKATION</p> <p>Seks borgere sidder fordelt ved to runde borde omkring frokosten. Ved det ene bord sidder fire borgere sammen med to medarbejdere, hvoraf den ene medarbejder primært er optaget af at hjælpe en borger med at indtage sin frokost og sørge for borgers væskeindtag. Under hele seancen foregår dette fokuseret og i et tempo afstemt borgers kropssprog. Den anden medarbejder understøtter de tre øvrige borgere på forskellig vis. Ved det andet bord sidder to borgere og en medarbejder.</p> <p>Alle medarbejderne spørger konsekvent borgerne enkeltvis og anerkendende, hvilke rugbrødssnitter borgerne ønsker, ligesom medarbejderne nonverbalt viser muligheder på bakken med de smurte snitter. Medarbejderne beskriver snitterne, fx "der er en æggemad eller en rugbrød med leverpostej". En borger har svært ved at forstå en medarbejders forklaring, og medarbejder ændrer hurtigt kommunikation og spørger, om borger kunne tænke sig en lignende rugbrødsmad, hvilket borger forstår og derefter nikker.</p> <p>En borger, som sidder med lukkede øjne, spørges ligeledes på stille vis, om borger er klar til at få noget at spise, Herefter skærer medarbejder snitten ud og giver borger gaflen i hånden med et stykke rugbrød på.</p> <p>En borger ved bordet med den ene medarbejder har tydeligvis svært ved at forstå, hvad borger skal gøre i forbindelse med fødeindtag, hvilket hun både udtrykker verbalt og via sit kropssprog og handlinger. Dette opfatter medarbejderen tilknyttet dette bord hurtigt, og medarbejderen flytter sig fra den ene borger, som hun understøtter, hen til den anden borger og forsøger både verbalt og nonverbalt at guide borgeren til at indtage sin frokost.</p> <p>Undervejs i frokosten kommunikerer der med borgerne i varieret omfang med henblik for at understøtte, motivere og fastholde borgerne i deres indtag af maden.</p> <p>En borger ankommer en del senere til frokosten og anvises en plads ved bordet med to borgere. Borgeren udtrykker højlydt, at han ikke plejer at sidde der, men på pladsen ved siden af. Borgeren mødes med et svar fra medarbejder "tror du ikke at maden, smager ens?", hvorefter borgeren sætter sig.</p> <p>Borgeren sidder få minutter, og da en anden medarbejder kommer med bakken med snitterne og spørger, hvilken snitte borgeren kunne tænke sig, udtrykker borgeren atter hellere at ville sidde på en anden plads, hvilket medarbejderen anerkender, og herefter hjælper borgeren hen på den ønskede og ledige plads.</p>
------	--

Episoden drøftes efterfølgende med medarbejderne, som responderer konstruktivt på tilbagemeldingen, både angående kommunikationen og borgers selvbestemmelsesret.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Som udgangspunkt tages der i overvejende grad afsæt i borgernes egne ønsker. Særligt ved valg af snitte sikres borgerne selvbestemmelse og medindflydelse, ligesom en borger får fjernet pynten på snitterne, da borger spiser rugbrødet med hænderne. Ligeledes imødekommes og anerkendes det af medarbejderne, hvornår borgerne rejser sig fra bordet, fx da en borger, som hurtig er færdig med at spise, rejser sig og forlader bordet midt i frokosten.

Borgerne, som sidder ved bordet med de to medarbejdere, har medindflydelse på tempoet for fødeindtaget, da medarbejderne konsekvent afstemmer hjælpen og er opmærksomme på borgernes kropssprog og mimik.

REHABILITERING

Medarbejderne er opmærksomme på det rehabiliterende sigte, og inddrager borgernes ressourcer med øje for, at borgerne selv indtager deres rugbrødssnitter i det omfang, det er muligt. Borgerne understøttes individuelt af medarbejderne med fokus på deres dagsform via guidning eller hel og delvis kompenserende støtte.

Borgeren, som hurtigt rejser sig fra bordet efter endt frokost, tager desuden selv sit bestik og service med og stiller det på bordet i køkkenet.

ORGANISERING AF ARBEJDET

Der er dækket borde til frokosten, så medarbejderne er klar til at modtage borgerne og være nærværende. Tallerkener er røde, hvilket er demensvenligt, og gør det lettere for borgerne at se maden, grundet kontrasten. Der er ligeledes forberedt smurte rugbrødssnitter, som er stillet på en bakke på et rullebord, hvor kander med drikke ligeledes er placeret.

Der bemærkes en del uro under frokosten.

Medarbejderen, som betjener to borgere ved det ene bord, rejser sig utallige gange for at hjælpe borgerne, hvilket bemærkes ved larmen fra medarbejderens stol. Herudover er der megen færden frem og tilbage af to medarbejdere, når de bringer bakken med snitterne frem og tilbage på et rullebord, når borgerne skal tilbydes endnu en snitte.

Undervejs i frokosten spørger den ene medarbejder sin kollega, hvor de tidligere anvendte sanghæfter - liggende på en reol bagved - har deres plads, og efter svar fra kollegaen lægges sanghæfterne på plads af medarbejderen.

Telefonen ringer desuden i alt to gange hos to medarbejdere. Den ene medarbejder rejser sig fra bordet, tager telefonen, og går ind i et lokale, nær køkkenet under samtalen. Den anden medarbejder bliver siddende og tager ikke telefonen, men afbryder ringetonen via en knap.

FAGLIG UDFØRELSE

Medarbejderne overholder delvist de hygiejniske retningslinjer i forhold til servering af maden, idet det bemærkes, at de to medarbejdere, som hhv. tager et opkald fra sin telefon og lægger sanghæfter på plads, ikke spritter hænderne af efterfølgende.

	<p>På et tidspunkt står en medarbejder desuden bag en borger, som guides verbalt og nonverbalt til at indtage sin mad med service.</p> <p>Den faglige udførelse er efterfølgende evalueret med de tre medarbejdere, som konstruktivt har reflekteret over praksis, og selv bidraget med mulige forbedrings-tiltag.</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 konsekvent udfoldes med fyldestgørende beskrivelser af hjælpen til borgerne, og at medarbejdernes faglige tilgange er beskrevet i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler, at feltet Generelle oplysninger i alle tilfælde er udfyldte og opdaterede, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler, at funktionsevne- og helbredstilstande konsekvent er opdaterede og foreligger med fyldestgørende beskrivelser i relation til aktuelle indsatser.
4. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere en øget opmærksomhed på, at personfølsomme- og personhenførbare oplysninger konsekvent skærmes for uvedkommende.
5. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer en systematisk gennemførelse af triageringsmøderne.
6. Tilsynet anbefaler, at leder konsekvent sikrer, at medarbejdere døgnet rundt udviser en professionel adfærd på arbejdspladsen, herunder i samspillet med borgere og kollegaer.
7. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere drøfter forbedringstiltag, som kan sikre borgerne en individuel meningsfuld hverdag med sociale aktiviteter.
8. Tilsynet anbefaler, at leder afdækker medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling, herunder viden om borgere med psykiatriske lidelser.
9. Tilsynet anbefaler leder en øget opmærksomhed på medarbejdernes generelle trivsel i en tid med øget opgavemængde samt øget opmærksomhed på fastholdelse af stedets faglærte medarbejdere, grundet mangel på social- og sundhedsassistent kompetencer.
10. Tilsynet anbefaler leder en fortsat målrettet indsats i forhold til at rekruttere kvalificerede social- og sundhedsassistenter med henblik på at øge de samlede medarbejderkompetencer.

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.