



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Vendelbocentret, midlertidige pladser

Uanmeldt tilsyn midlertidige pladser
Juni 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 de midlertidige pladser og tilsynet
Navn og Adresse: Vendelbocenteret Midlertidige Pladser, Vendelbogade 10, 9870 Sindal
Leder: Jeanet Bedsted
Antal boliger: 14
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 27. juni 2022, kl. 09.15 - 13.45
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med ledelsen• Rundgang på centret, herunder dialog med medarbejdere og borgere• Observationsstudie• Gennemgang af dokumentation• Tilsynsbesøg hos tre borgere• Gruppeinterview med fire medarbejdere
Tilsynet blev afrundet sammen med ledelsen, 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 sammen med leder og stedets nye assisterende leder, som er tiltrådt i juni. Leder, som selv var konstitueret indtil april i år, bemærker allerede en øget ro på stedet efter, at ledelsesposterne er afklarede.</p> <p>Det ledelsesmæssige fokus på de midlertidige pladser er bl.a. at styrke samarbejdet med Myndighed i relation til borgernes indsatsmål og efterfølgende fælles opfølgning. Leder oplyser om flere møder, hvor der er etableret rammer for fremadrettede aftaler, og leder ser frem til en positiv udvikling af indsatsen. En anden udviklingsindsats er det videre arbejde og implementering af det neuropædagogiske perspektiv i borgerforløbene, når medarbejderne til efteråret har været på kursus på UCN.</p> <p>Aktuelle udfordringer er ifølge ledelsen den høje grad af kompleksitet i borgerforløbene, hvorfor der kun er assistenter, sygeplejersker og en enkelt ergoterapeut ansat på afdelingen. I den forbindelse nævner ledelsen, at to stillinger er vakante, og at assistenter fra de permanente afdelinger pt. hjælper ved behov herfor. Samtidig bemærker ledelsen, at det er svært at rekruttere kvalificerede assistenter til afdelingen.</p> <p>Ledelsen oplyser, at det er meget sjældent og bemærkelsesværdigt, at afdelingen på tilsynsdagen og den sidste uges tid blot har haft otte borgere indskrevet, hvilket hurtigt kan ændre sig i løbet af få dage.</p> <p>Medarbejdersituationen beskrives som stabil, og flere medarbejdere har høj anciennitet. Sygefraværet på de midlertidige pladser er ifølge ledelsen lavt.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Ledelsen oplyser, at der er arbejdet med sidste tilsyns anbefalinger, bl.a. har der været et målrettet fokus på at ajourføre helbredstilstande.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Vendelbocentret - Midlertidige Pladser. 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 Vendelbocentret - Midlertidige Pladser er et velfungerende tilbud med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges individuelt og på borgernes præmisser.

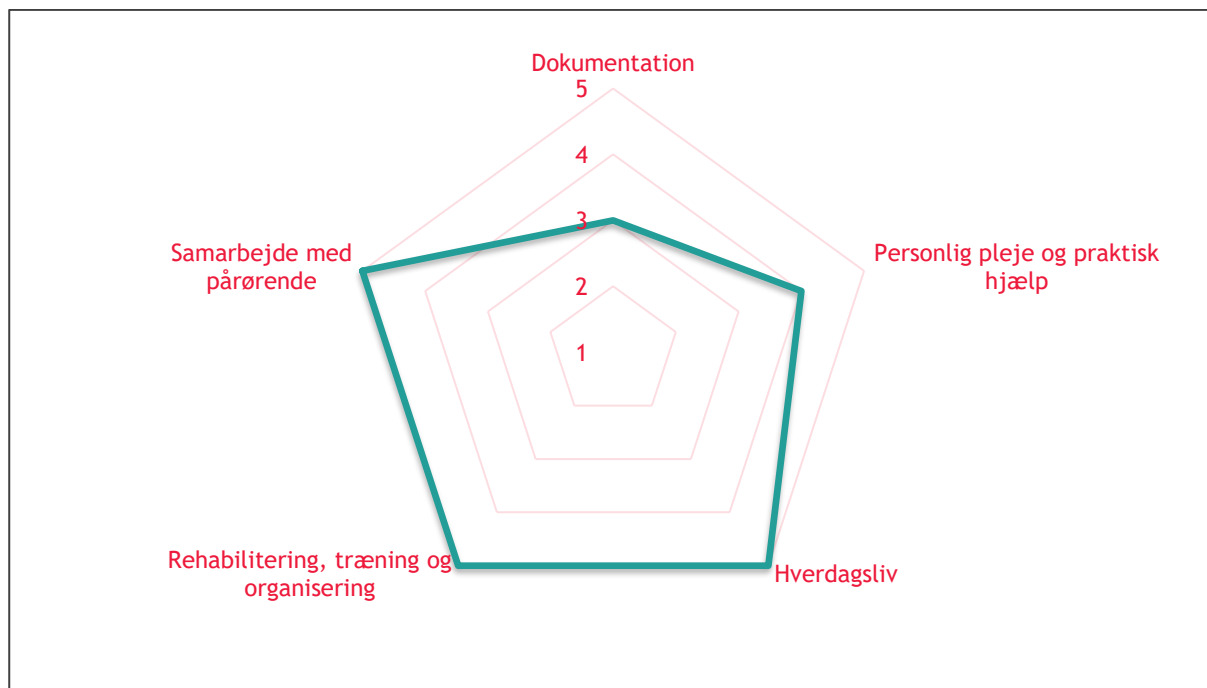
Tilsynet vurderer, at de midlertidige pladser efterlever Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Medarbejdernes indsats i forbindelse med borgernes ophold samt behov for pleje, omsorg og praktisk støtte leveres med en god borgeroplevelse tilfredshed.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at der fortsat bør være en ledelsesmæssig bevågenhed på at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis. Tilsynet har desuden givet anbefaling inden for temaet Pleje og omsorg, herunder at medarbejderne overholder hygiejniske retningslinjer.

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 de midlertidige pladser i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne oplyser om en klar rolle og ansvarsfordeling i forhold til opdatering af dokumentationen, fx er kontaktpersoner ansvarlige for at ajourføre besøgsplaner, mens sygeplejerskerne er tovholdere for opdatering af helbredstilstande. Et nyligt besluttet forbedringsstiltag er, at afdelingens ergoterapeut nu også kan opdatere funktionsevnetilstande, hvor det tidligere var Myndighed. Dokumentationen er gennemgået med to sygeplejersker.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Helhedsvurdering foreligger i alle tilfælde med borgernes mål og indsatser for opholdet. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der konsekvent udfoldelse af opgaverne ved nattilsyn, mens beskrivelse af hjælpen ved bad mangler hos to borgere. Generelle oplysninger ses opdaterede, fraset under beskrivelse af borgernes vaner. Funktionsevnetilstande er opdaterede i to tilfælde, mens helbredstilstande ses ajourførte, og handleanvisninger er velbeskrevne med dækkende og præcise anvisninger.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Tilsynet bemærker en åben dør til personalerummet med adgang til tavle med personhenførbare oplysninger om borgerne. Dette er videreformidlet til ledelsen.</p>

<p>Tema 2: Personlig pleje og praktisk hjælp</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at de midlertidige pladser i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever at modtage hjælp til personlig pleje, som svarer til deres behov, og borgerne er meget tilfredse med måden, som hjælpen udføres på. Borgerne oplever, at medarbejderne er særdeles respektfulde og anerkendende i deres kommunikation og adfærd over for dem. En borger fortæller om en fri og frisk tone mellem borgeren og medarbejderne, hvilket er afslappende og tryghedsskabende for borgeren.</p> <p>De midlertidige pladser arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg via orientering i dokumentationen, løbende tværfaglig sparring samt koordinerende morgenmøder. Fordeling af opgaver hos borgerne sker med afsæt i kontaktpersonsordning. Medarbejderne oplyser, at sygeplejersker og ergoterapeuten i stort omfang inddrages ved komplekse problemstillinger eller vurderinger, fx ved forflytning eller sårpleje. Triage afvikles ifølge medarbejderne tre gange ugentligt med sygeplejersker som tovholdere, og alle borgerne triageres røde ved ankomst.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan det sikres, at borgerne medinddrages i plejen, og at ønsker og vaner imødekommes gennem løbende dialoger. Ved kognitivt svækkede borgere aflæses kropssproget, og medarbejderne anvender pædagogiske tilgange, som fx sekvenspleje. Medarbejderne har et relevant fokus på at arbejde med sundhedsfremmende og forebyggende initiativer, som bl.a. tager udgangspunkt i borgernes indsatsmål og dagsform.</p> <p>Medarbejderne har opmærksomhed på at foregribe forråelse, og medarbejderne oplyser om en positiv udvikling af deres tværfaglige samarbejde, bl.a. understøttelse af neuropædagogiske perspektiver. Medarbejderne beskriver et fokus på omgangstonen, og medarbejderne har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen.</p> <p>I den samlede vurdering vægter observationer fra observationsstudiet af manglende overholdelse af de håndhygiejniske principper.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at de midlertidige pladser i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne oplever, at de har indflydelse og selvbestemmelse i forhold til pleje, døgnrytme og aktiviteter. En borger fortæller om sin deltagelse og oplevelse af god musik ved den nyligt afholdte musikfestival.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de - og særligt ergoterapeuterne - er tovholdere for at tilbyde borgerne individuelle og meningsfulde aktiviteter. Grundet flow af borgere varieres aktiviteter, og der tilbydes fx wellness, nærvær, at plukke blomster eller gå- og cykelture. Samtidig understøtter og arrangerer Vendelbocentrets mange frivillige flere aktiviteter, som borgerne på de midlertidige pladser også deltager i, som fx dagens bankoafslutning med fællesspisning.</p> <p>Borgerne er tilfredse med maden og måltiderne. En borger beskriver de fælles måltider som hyggelige, og borgeren oplyser, at det primært er om aftenen, at medarbejderne sidder med ved bordet.</p> <p>Medarbejderne reflekterer fagligt over deres roller ved måltiderne, og medarbejderne tilkendegiver samtidig, at de nok i højere grad bør være opmærksomme på at være deltagende og sætte sig sammen med borgerne i fælleslokalet under måltiderne.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på, at borgernes placering ved bordet tilgodeser borgernes individuelle behov, og medarbejderne observerer ligeledes borgernes appetit og indtag.</p>

<p>Tema 4: Rehabilitering, træning og orga- nisering</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at de midlertidige pladser i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever sig trygge og støttet i deres forløb, og borgerne beskriver, at medarbejdere opfordrer til, at borgerne anvender egne ressourcer og gør så meget som muligt selv.</p> <p>Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan de arbejder rehabiliterende ved at inddrage borgernes ressourcer i plejen og via hverdagsaktiviteter med afsæt i borgernes vaner og dagsform. Borgerne er som udgangspunkt visiteret til et forløb på fire uger på midlertidige pladser, men ifølge medarbejderne varierer opholdene, og der er mulighed for revurdering og forlængelse af ophold efter aftale med Visitationen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at ca. fem dage efter borgernes ankomst afholdes der et telefonisk opfølgingsmøde med Visitationen med henblik på at afstemme indsatsmål og aftale opfølgingsdato, jf. kommunens håndbog. Ifølge medarbejderne arbejdes der kontinuerligt og tværfagligt med borgerens rehabiliteringsmål, bl.a. via borgerkonference, triage, opfølgingsmøder og løbende sparring.</p> <p>Ledelse, sygeplejersker og medarbejderne redegør i den forbindelse for et kontinuerligt flow af borgere, hvor forløbene varierer og spænder bredt. Flere borgere tilbydes ophold, grundet midlertidigt funktionstab, andre borgere er erklæret terminale eller er i afklaringsforløb i forhold til en plejebolig. Desuden bemærkes der flere forløb med yngre borgere eller kognitivt svækkede borgere med komplekse problemstillinger.</p> <p>På personalekontoret arbejdes der ud fra tavler med oversigt over borgernes ankomstdato og plan for opfølgning og mål, som et supplement til dokumentationen i Cura. Sygeplejerskerne har på deres kontor desuden en tavle med en oversigt over borgerforløb og opgaver.</p> <p>Ledelsen oplyser, at de faglige mødefora afvikles med faste intervaller i afdelingen, jf. kommunens håndbog.</p>
<p>Tema 6: Samarbejde med pårørende</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at de midlertidige pladser i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen redegør for et overvejende velfungerende samarbejde med de pårørende. Samtidig bemærker ledelsen og medarbejderne, at det er forskelligt, hvor meget de pårørende er involverede i borgerforløbene, og at inddragelse altid sker med borgerens samtykke. Dog har ledelsen og medarbejderne en stor opmærksomhed på, at de pårørende føler sig set, hørt og imødekommet i det omfang, som er muligt i de enkelte forløb, og at de pårørende har varierende ressourcer.</p> <p>Et udviklingspunkt, som overvejes af ledelsen, er at invitere pårørende med til borgerkonferencer - med borgers samtykke - bl.a. med hensigt på at opkvalificere den helhedsorienterede indsats ved at inddrage pårørendes viden. Omvendt opnår pårørende viden ud fra et professionelt og fagligt perspektiv.</p> <p>Medarbejderne vægter at møde de pårørende med rummelighed og empati, idet de oplever, at flere pårørende kan være pressede og trætte alt efter deres og borgerens helhedssituation.</p> <p>Tilsynet har ikke talt med pårørende.</p>
<p>Årets tema 7: Tværfagligt sam- arbejde</p> <p>Ingen score</p>	<p>Ledelsen redegør for deres vedvarende arbejde med at understøtte medarbejdernes tværfaglige samarbejde på afdelingen for de midlertidige pladser. Samarbejdet omfatter desuden Visitation, hospitalsafdelinger og praktiserende læger.</p>

	<p>Samtidig bemærker ledelsen en mærkbar forbedring af medarbejdernes indbyrdes tværfaglige samarbejde i takt med de løbende faglige drøftelser af, hvorledes faggrupperne får øje på hinandens kompetencer, styrker og perspektiver i de enkelte borgerforløb. De forskellige faggrupper redegør for et tæt og velfungerende tværfagligt samarbejde, hvor de mødes i respekt for hinandens bidrag og faglige vinkler.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver i den forbindelse, at de i øget omfang inddrager ergoterapeut ved tvivlsspørgsmål relateret til ernæring eller rekvirering af rette hjælpemidler.</p>
--	---

2.4 OBSERVATIONSSTUDIE

Data	<p>OBSERVATION AF FROKOSTMÅLTID. På dagen er der færre borgere end vanligt til frokostmåltidet, idet flere borgere deltager til bankoafslutning med fællesspisning andetsteds.</p> <p>KOMMUNIKATION To borgere sidder over for hinanden ved et fælles bord på et fællesareal, som er placeret nær køkkenet. Undervejs i måltidet kommunikerer borgerne sparsomt med hinanden.</p> <p>En medarbejder tilbyder borgerne rugbrødsnitte fra et fad og væske fra kander, og medarbejderen går rundt til hver af borgerne og spørger anerkendende, hvad de har lyst til at spise. Ved en af borgerne forklarer medarbejderen, hvad der er på de enkelte snit, inden borger selv vælger. Borgeren spørges desuden stilfærdigt, om medarbejderen skal skære rugbrødssnittet ud, hvilket borgeren svarer ja tak til. Efter servering af snit forlader medarbejderen bordet, og der går en rum tid, før en anden medarbejder sætter sig ved bordet hos borgerne og indleder en samtale, hvorved stemningen mærkbart løftes hos borgerne.</p> <p>Da borgerne har spist, tilslutter en anden medarbejder sig, og denne medarbejder spørger borgerne om de kunne tænke sig dessert.</p> <p>Omgangstonen mellem medarbejderne og borgerne er præget af en anerkendende og frisk tone og med stor nysgerrighed på borgernes ve og vel.</p> <p>SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE Begge borgere spiser deres mad ved egen hjælp. Medarbejderen, som tilbyder borgerne de pyntede rugbrødssnitte fra fadet, er opmærksom og tålmodig og afventer borgernes valg. Borgernes svar ved forespørgsel om flere snit eller dessert respekteres ligeledes. Ved dessert bestemmer borgerne selv, om grøden skal suppleres med mælk eller fløde.</p> <p>På et tidspunkt spørger medarbejderen borgerne, om de lytter til den moderne musik i radioen, som spilles med en moderat høj volumen. Begge borgere re-sponderer hurtigt med et "NEJ - ikke den slagte musik", hvorefter medarbejderen slukker radioen.</p> <p>REHABILITERING Borgerne anvender deres egne ressourcer til at indtage deres frokost, herunder væske.</p>
------	--

	<p>ORGANISERING AF ARBEJDET</p> <p>Bordet er dækket med tallerkener, glas og service, inden måltidet påbegyndes, der er dog dækket til fire personer. Snitterne er smurte og anrettede på et fad, som står på placeret på et anretterbord, hvor andre medarbejdere ligeledes anretter bakker til borgere, som spiser i egen bolig. Efter serveringsrunden hos borgerne ved bordet stilles fadet tilbage på anretterbordet. Det samme gør sig gældende for kanderne, som placeres på en køleplade i køkkenet.</p> <p>Organiseringen af måltidet er præget af en del afbrydelser, bl.a. sætter ingen medarbejdere sig hos borgerne ved måltidets begyndelse, men der kommer to medarbejdere i løbet af måltidet. Derudover foregår der en del trafik af medarbejdere, som enten passerer bordet eller kommer med friske og anerkendende bemærkninger, eller blot skal hente noget i køkkenet eller ved anretterbordet.</p> <p>FAGLIG UDFØRELSE</p> <p>Medarbejderne spritter ikke konsekvent deres hænder af i forbindelse med de mangeartede opgaver ved frokosten, bl.a. når de åbner køleskabet og tager indhold derfra, eller i forbindelse med, at der anrettes bakker til borgere i egen bolig fra anretterbordet. I en borgers besøgsplan er det desuden ikke beskrevet, at borgerens mad skal skæres ud, hvilket ifølge medarbejderen er et behov for borgeren.</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 medarbejderne i alle tilfælde udfolder og opdaterer besøgsplanerne med fyldestgørende beskrivelser af de faglige indsatser, herunder udfoldelse af hjælpen ved bad og ved natbesøg.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde opdaterer generelle oplysninger, herunder punktet vaner, og sikrer konsekvent ajourføring af funktionsevnetilstande, så de svarer til borgernes aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere en skærpet opmærksomhed på at skærme personhenførbare oplysninger for uvedkommende.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at medarbejderne kender og overholder principperne for korrekt håndhygiejne, jf. gældende retningslinjer.

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 borgere • 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.