



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre- og Handicapforvaltningen
Vendelbocentret - midlertidige pladser

Uanmeldt tilsyn
April 2024

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt 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 de midlertidige pladser.

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: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Helle Charlotte Nielsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 00 92

Mail: henie@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede og
skal derfor vurderes ud
fra dette.*



1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om de midlertidige pladser og tilsynet

Navn og adresse: Vendelbocentret Midlertidige Pladser, Vendelbogade 10, 9870 Sindal

Leder: Jeanet Bedsted

Antal boliger: 20, hvoraf en er en selvbooker plads

Dato for tilsynsbesøg: Den 10. april 2024, kl. 08.30 - 15.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med to assisterende ledere
- Rundgang på ældrecentret, herunder dialog med medarbejdere og borgere
- Observationsstudie
- Gennemgang af dokumentation
- Tilsynsbesøg hos to borgere
- Interview med en pårørende
- Gruppeinterview med to medarbejdere

Tilsynet blev afrundet sammen med de to assisterende ledere, der fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Senior Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

1.1 Aktuelle vilkår

Nedenstående afsnit er indføjet og delvist enslydende med rapporten for Ældrecenter Vendelbocentret, idet ledelsen er ansvarlige for hele Vendelbocentret, og de to tilsyn blev gennemført samme dag.

Tilsynet indledes og planlægges med ældrecentrets to assisterende ledere, der varetager ledelsen på ældrecentret sammen med leder, som på tilsynsdagen er optaget af andre opgaver, og derfor ikke har mulighed for at deltage i tilsynet. Ledelsen oplyser, at en assisterende leder har varetaget funktionen i to år, og den anden assisterende leder tiltrådte stillingen for ca. en måned siden, men har forud for sin tiltræden været ansat som sygeplejerske i huset i flere år. Med ansættelsen af den nye assisterende leder er der sket en opnormering af ledelsen med afsæt i, at ledelsen fra denne måned tillige varetager ledelsen på Ældrecenter Smedegården, som ligesom Vendelbocentret planlægges lukket, når det nybyggede Ældrecenter Soldalhus er klar til indflytning, hvilket efter den nuværende plan sker i september.

Ledelsens store bevågenhed er rettet mod den igangværende flytteproces, hvor hyppigheden af MED-udvalgets møder er øget med henblik på inddragelse af medarbejderne i processen. MED-udvalget vil desuden fra det næstkommende møde blive sammenlagt med MED-udvalget på Smedegården. Derudover oplyser ledelsen om fremtidig fælles undervisning på fx Cura/VAR-caféer, som har til hensigt at fremme kendskab til og samarbejde mellem de to medarbejdergrupper. Ledelsen har endvidere overvejelser om sammensætning af nye medarbejderteams, hvor relationer mellem borgere og medarbejdere, integration af de to medarbejdergrupper og medarbejdernes ønsker sammen med en hensigtsmæssig fordeling af de faglige kompetencer danner baggrund for den kommende inddeling.

Yderligere oplyser ledelsen om et aktuelt arbejde ift. at udvikle ældrecentrets praksis i relation til "Det sidste farvel", hvor et nyligt udarbejdet materiale er blevet drøftet i bruger-pårørenderådet, og nu er under implementering. Fx berøres emnet med borgeren og evt. pårørende i forbindelse med indflytnings samtalen, så borgerens ønsker bedst muligt kan tilgodeses. Et andet fagligt fokus er at understøtte den gode indflytning, hvor ledelsen oplyser om et nyt tiltag, hvor borgere, forud for ophold på midlertidige pladser, får udleveret pjece med velkomst og praktisk information, så borgere og pårørende er godt forberedt på opholdet.

Af aktuelle udfordringer nævner ledelsen, at ældrecentret og de midlertidige pladser samlet set aktuelt mangler tre ud af syv sygeplejersker, idet to sygeplejerskestillinger er vakante på ældrecentret, og en sygeplejerske på de midlertidige pladser er under vejlederuddannelse. Vakancer og fravær ifm. med vejlederuddannelse dækkes af de resterende sygeplejersker, ligesom ledelsen anerkender gruppen af social- og sundhedsassistenter for at bidrage til opgaveløsningen i dagligdagen.

Ledelsen oplyser, at rekrutteringsudfordringer ift. faglærte medarbejdere generelt ikke opleves så udtalt som tidligere. Sygefraværet har gennem det seneste år været faldende, og det betegnes som moderat. En medarbejder er på barsel, og ud over vakante sygeplejerskestillinger er en stilling som social- og sundheds-hjælper i aftenvagtt vakant. På de midlertidige pladser anvendes aktuelt løbende eksterne vikarer hos borgere med behov for en-til-en støtte igennem døgnets 24 timer.

Ledelsen har i det forløbne år modtaget en klage på de midlertidige pladser, som er håndteret ledelsesmæssigt.

1.2 Opfølgning

Assisterende leder oplyser om opfølgning på sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen. Dog bemærker tilsynet, at en anbefaling vedrørende opdaterede besøgsplaner fortsat er gældende.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Vendelbocentrets 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 i dokumentationen.

Det er tilsynets samlede vurdering, at Vendelbocentret midlertidige pladser har engagerede medarbejdere og ledelse, som overvejende medvirker til trivsel for borgerne. Målgruppen varierer, og medarbejderne tilstræber individuel pleje og omsorg med afsæt i formålet med opholdet, og medarbejderne arbejder med en rehabiliterende og vedligeholdende tilgang. Det er samtidig tilsynets vurdering, at de midlertidige pladser aktuelt er påvirkede af generel sygeplejerskemangel på ældrecentret samt et vikarforbrug, som pt. influerer på levering af kerneopgaven.

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at borgernes hverdag er individuelt tilrettelagt og på borgernes præmisser, alt efter daglige formåen. Tilsynet har af-dækket mangler i dokumentationen, ligesom observation og pårørendeudsagn har medvirket til anbefalinger.

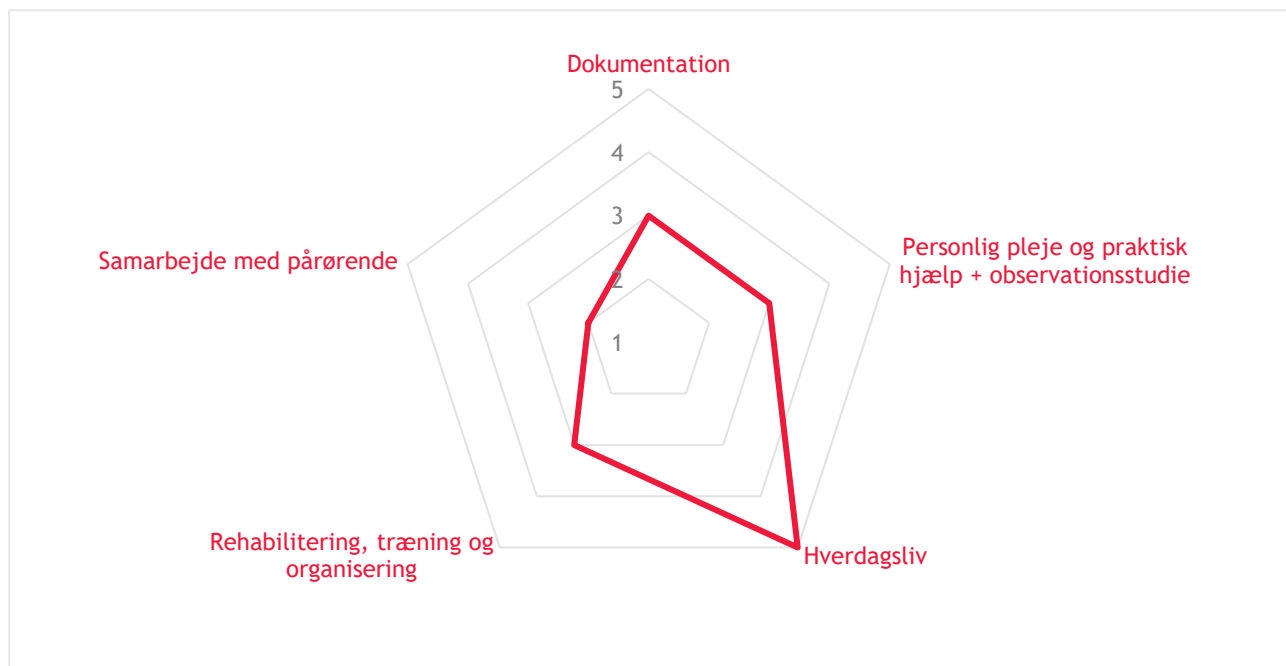
I relation til årets tema *Indflytning og pårørendeinddragelse* oplyser ledelse og medarbejdere for videreudvikling af nuværende praksis, men at de har fokus på at inddrage pårørende. Tilsynet vurderer dog et fremadrettet udviklingspotentiale vedrørende pårørendesamarbejdet med baggrund i pårørendeudsagn.

Tilsynet har i alt givet anledning til ni anbefalinger, som er rettede mod alle temaer, fraset hverdagslivet. Tilsynet vurderer, at det vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at udbedre manglerne.

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

2.3.1 Dokumentation

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at de midlertidige pladser i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten og opgaverne i daglig praksis. Sygeplejersken og medarbejderne beskriver en tydelig rolle- og ansvarsfordeling ift. de opdaterede borgerjournaler i Cura, hvor kontaktpersoner er ansvarlige for ajourførte besøgsplaner og generelle oplysninger, mens ergoterapeuter har overblik over funktionsevnetilstande og videreformidler til Visitationen, som er ansvarlige for opdatering.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Der foreligger en helhedsvurdering med beskrivelse af mål for opholdet i alle tilfælde. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der beskrivelse af den faglige tilgang og beskrivelse af hjælpen ved bad i et tilfælde, ligesom borgernes varierende behov for hjælp med fordel kan udfoldes i besøgsplaner hos to borgere. Generelle oplysninger er hos en borger udarbejdet efter kommunens retningslinjer, mens udfyldelse og opdatering af punkterne mestrings, motivation, ressourcer og vaner mangler ved to borgere. Funktionsevnetilstande mangler hos to borgere ajourføring, jf. anført opfølgingsdato eller aktuelt funktionsniveau. Helbredstilstande og handlingsanvisninger for delegerede sundhedslovsydelser er oprettede, opdaterede og svarende til aktuelle indsatser. Tilsynet bemærker, at afvigelser og ændringer i borgernes tilstand er retvisende og tidstro dokumenteret via observationsnotater og relevant fulgt op.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

Tilsynet observerer personhenførbare oplysninger vedrørende borgernes ernæringsmæssige problemstillinger, herunder dysfagi, på en tavle på fællesarealet.

2.3.2 Personlig pleje og praktisk hjælp + observationsstudie

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at de midlertidige pladser i middel grad lever op til indikatorerne.

Borgerne modtager hjælp til personlig pleje, som svarer til deres behov, og de oplever, at medarbejderne er gode til at hjælpe ift., at borgernes daglige overskud varierer, og at behovet for hjælp fra medarbejderne svinger. I den forbindelse oplever borgerne, at de inddrages, og at de bruger egne ressourcer i videst muligt omfang. Borgerne oplever, at medarbejderne er respektfulde og anerkendende i deres kommunikation og adfærd.

En pårørende er dog ikke tilfreds med hjælpen til sit familiemedlem. Familiemedlemmet har omfattende og komplekse behov, som kræver kontinuitet og fast personale i plejen, hvilket, ifølge pårørende, er vurderet og anbefalet af kommunens senhjerne-skade-koordinator. Pårørende anerkender, at plejen til familiemedlemmet et kompleks, hvorfor pårørende også undrer sig og er utilfreds med, at det i en længere periode ofte har været eksterne vikarer, som har varetaget plejen hos familiemedlemmet, da det kan påvirke kvaliteten. Pårørende har spurgt ind til vikarforbruget, og har fået at vide, at afdelingen har været præget af sygefravær og vakante stillinger. Derudover fortæller pårørende om en episode, hvor pårørende i forbindelse med et besøg har observeret PIR-bevægelsessensor på familiemedlemmets stue, som medarbejderne ikke kunne redegøre for, eller oplyse om der var søgt forhåndsgodkendelse til, hvorefter PIR-sensoren blev fjernet. Udsagn er drøftet ved afrapportering med ledelsen.

De midlertidige pladser tilstræber at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning, orientering i dokumentationen samt via daglig koordinering og løbende faglig sparring. Medarbejderne beskriver opmærksomhed på opgavernes kompleksitet og medarbejdernes erfaring, når opgaver fordeles, ligesom de har fokus på, at borgerne medinddrages i plejen, og at ønsker og vaner imødekommes ud fra dagsformen. Hjælpen kan, ifølge medarbejderne, svinge markant og medarbejderne bemærker en fleksibilitet, og at opgaver fra dag til dag kan deles mellem borger og medarbejder efter indbyrdes dialog og afstemning. I den forbindelse nævner medarbejderne neuropædagogiske tilgange, som er i spil i samarbejdet med borgene, bl.a. at opbygge relation og udvise ro og tid til borgerne i plejesituationerne. Medarbejderne beskriver derudover om strukturerede arbejds gange, fx at borgerne får målt vitale værdier kort efter ankomsten, og afvikling af triagemøder tre gange ugentligt med drøftelser og opfølgning af afvigelser hos borgerne og faglige indsatser. Medarbejderne arbejder med sundhedsfremme og forebyggelse i form af fokus på hygiejne og fald. Derudover arbejder medarbejderne med et rehabiliterende sigte og delvis kompenserende hjælp, fx i ADL. Den helhedsorienterede indsats understøttes desuden via et tværfagligt samarbejde med forskellige samarbejdspartnere, hvor medarbejderne bl.a. nævner behandlingsansvarlige læger, pårørende samt træningsenheden, ud over det tætte samarbejde med Visitationen.

Medarbejderne har opmærksomhed på at foregribe forråelse, og de har indbyrdes fokus på omgangstonen samt tillid til at drøfte brud på omgangstonen med hinanden og med ledelsen.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at de midlertidige pladser i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne tilbydes mulighed for at have hverdagsliv med afsæt i egne ønsker, døgnrytme og daglige formåen. Borgerne er meget tilfredse med de mange tilbud, som ældrecentret tilbyder. På dagen oplyser en borger, at overskuddet ikke er til andet end ophold på egen stue, mens en anden borger vil deltage i eftermiddagens gudstjeneste i fællesalen efter et hvil.

Medarbejderne redegør for et varieret aktivitetstilbud, som tilbydes af ældrecentrets aktivitetsmedarbejder og frivillige. Ifølge medarbejderne har ældrecentret over 80 frivillige, som understøtter de forskelligartede aktiviteter, fx cykelpiloter, banko og musikalske arrangementer. Derudover tilbydes muligheden også for en musikterapeut til både individuelle og fælles seancer. Medarbejderne redegør for, at borgernes svingende overskud, kognitive evner samt mål for ophold kan påvirke motivationen til at deltage i større fællesarrangementer, da genoptræning eller genvinding af kræfter prioriteres af en del borgere. Medarbejderne reflekterer kompetent over deres fokus på at tilrettelægge hverdagen individuelt og meningsfuldt for den enkelte borger, fx med kontakt-øer eller tilbud om samtale med en præst ifm. terminale forløb.

Borgerne er meget tilfredse med maden, og måltiderne indtages enten på stuen eller i fællesskabet efter borgernes eget ønske.

Medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser, relaterede til principperne for det gode måltid, og de oplyser, at borgerflowet og borgernes tilstande influerer på borger-tilslutningen ved måltiderne på fællesarealet. Medarbejderne tilstræber at deltage ved måltiderne, men de oplyser, at deltagelse ikke altid er muligt på dage, hvor mange borgere ønsker at spise på stuen. Medarbejderne har fokus på at observere borgernes ernæringsmæssige funktionsniveau og dagstilstand, fx appetit eller behov for særkost,

ligesom de bidrager med samtaler og en god stemning via dialog ved bordet. Medarbejderne på aftenholdet roses i den forbindelse af kollegerne for, at sang ofte er et indslag efter måltidet.

Tilsynet observerer en god stemning på fællesarealerne, hvor medarbejdere og borgere har situationsbestemte samtaler og samvær.

2.3.4 Rehabilitering, træning og organisering

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at de midlertidige pladser i middel grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever, at der er sammenhæng i forløbet, og at de kender målet for opholdet. En borger træner fx med en terapeut som et led i at genvinde funktioner, og borgeren bemærker allerede fremskridt. En anden borger tilkendegiver tryghed ved opholdet, bl.a. ved at kunne få hjælp eller en snak 24 timer i døgnet, da borgeren er i en svær livssituation.

Medarbejderne beskriver de varierede målgrupper og løbende flow af borgere, hvorfor opgaverne er forskelligartede. Målgruppen tæller bl.a. borgere i terminale forløb, samt fysisk og kognitivt svækkede borgere i aflastnings- og afklaringsophold samt borgere efter indlæggelse. Borgerne visiteres som udgangspunkt fire uger på de midlertidige pladser med mulighed for forlængelse. Medarbejderne arbejder efter kommunens håndbog ift. tværfaglige borgerkonferencer, og de har løbende kontakt med Visitationen ift. revurdering eller evaluering af forløb og indsatser. Oversigt over borgernes mål, ankomstdag og kontaktperson findes på personalekontoret, og det medvirker til et hurtigt overblik over afdelingens borgerforløb.

Medarbejdergruppen på de midlertidige pladser tæller pt. to faste sygeplejersker, der ligeledes hjælper med opgaver på ældrecentret, grundet vakancer. Derudover er der ansat social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, en ergoterapeut samt en ufaglært medarbejder, der kvalificeres til at kunne tage 17 ugers uddannelsen til social- og sundhedshjælper. Afdelingen anvender derudover ikke ufaglærte medarbejdere, men eks-terne vikarer- aktuelt på daglig basis.

Medarbejderne oplever gode muligheder for oplæring i de alsidige opgaver, fx pleje af dræn, ligesom sygeplejersker anerkendes for kontinuerlig undervisning i relevante emner, mens ergoterapeuten deler viden om dysfagi. Derudover bidrager afvikling af borgerkonferencer, Cura-VAR-caféer og mono- og tværfaglige møder med løbende udvikling af medarbejdernes kompetencer. Generelt oplever medarbejderne, at de indbyrdes er gode til at hjælpe og støtte hinanden, men de tilkendegiver ligeledes, at de mærker manglen på sygeplejersker på stedet, særligt når sygeplejerskerne bliver trukket ud af afdelingen for at understøtte med opgaver på ældrecentret.

I vurderingen tillægges det aktuelle kompetencetab i sygeplejegruppen og høje vikarforbrug samt pårørendeudsagn betydning.

2.3.5 Samarbejde med pårørende

Score: 2

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at de midlertidige pladser i lav grad lever op til indikatorerne.

Pårørende udtrykker utilfredshed med samarbejdet, og oplyser, at trods et længerevarende og komplekst forløb over flere måneder, hvor der arbejdes på at tilbyde rette borgertilbud, har pårørende ikke mødt eller haft dialog med ledelsen, hvilket pårørende har savnet. Samarbejdet på stedet har primært været med medarbejdere, sygeplejerske og ergoterapeut. Pårørende beskriver desuden flere hændelser og opfølgninger,

herunder en indlæggelse, som pårørende ikke oplever, er håndteret tilfredsstillende. Et eksempel er, at en læge, sygeplejerske og terapeut, efter familiemedlemmets indlæggelse, tilbød at komme ud og undervise medarbejderne i genoptræningsplan og faglige tilgange, hvor kun én medarbejder deltog til stor frustration for den pårørende. Derudover er det aftalt, at medarbejderne kontakter en anden pårørende ift. en daglig briefing, hvilket, ifølge pårørende, ikke udmøntes, ligesom den pårørende flere gange selv har undret sig og adspurgt personalet, hvorfor pårørende ikke er blevet kontaktet som aftalt ved hændelser. Generelt er den pårørende ikke tryk ved samarbejdet, og ser frem til en anden og bedre løsning ift. familiemedlemmets helhedssituation. Pårørendesagn er drøftet med ledelsen ved afrapportering, der bekræfter, at de ikke har deltaget i møder med pårørende, men at de er bekendt med det komplekse forløb, hvor myndighed har været tætte samarbejdspartnere.

Ledelse og medarbejdere oplyser om praksis ift. samarbejdet med de pårørende, som overvejende varetages af sygeplejersker, ergoterapeut og medarbejdere. Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med de pårørende, og de oplever pårørende som både kan være afklarede og i krise i relation til deres kæres ophold. Medarbejderne er opmærksomme på at støtte pårørende og at skabe tryk, bl.a. ved at have forståelse for hver enkeltstående situation og betydningen heraf. I forbindelse med dødsfald prioriterer medarbejderne at evaluere forløbet med de pårørende og at sikre en god afslutning på samarbejdet.

2.3.6 Årets tema: Indflytning og pårørendeinddragelse

Ingen score

Borgerne fortæller, at de følte sig velkomne i forbindelse med indflytning på de midlertidige pladser. Den ene borger har haft ophold tidligere, og fandt modtagelsen tryk, grundet tidligere kendskab til medarbejdere og stedet.

Leder og medarbejdere beskriver aktuelt en proces med at videreudvikle en struktureret praksis ift. indflytning af nye borgere og pårørendeinddragelse, og de har modtaget inspiration fra et andet kommunalt ældrecenter med midlertidige pladser. Den primære udvikling er rettet mod afvikling af forventningssamtalen, hvor medarbejderne fremadrettet vil foreslå datoer ved borgerens ankomst, så samtalen afvikles inden for de første dage.

Den første samtale med borgeren og pårørende giver indsigt i pårørendes ønsker til inddragelse og rammer for fremadrettede aftaler, ligesom der udleveres et velkomsthæfte. Samtykke indhentes konsekvent af medarbejderne fra borgeren ifm. pårørendes ønsker til inddragelse. Dog oplyser sygeplejerske og medarbejderne, at der ikke er en fast struktur for dokumentation af pårørendes ønsker til inddragelse, men medarbejderne er bekendte med observationsnotatet "aftaler med pårørende" i Cura.

Tilsynet har ved dokumentationsgennemgang lavet stikprøver ift. anvendelse af observationsnotatet "aftaler med pårørende", som ikke er benyttet hos de gennemgåede borgere.

2.4 Observationsstudie

Data:

Vurdering:

OBSERVATION AF FROKOSTMÅLTID

KOMMUNIKATION

Tre borgere sidder ved et langbord kort før servering af frokosten, og en fjerde borger tilstøder og mødes med en hilsen fra medarbejderne. I begyndelsen af frokosten er

kommunikationen målrettet servering af mad og drikke, mens kommunikationen efter indtag af biksemad og rugbrødssnitter tiltager, og omhandler alsidige samtaler, og bliver mere løssluppen.

Medarbejderen, som varetager serveringen af mad og drikke til borgerne, spørger indledningsvist borgerne enkeltvis og med navn, om de ønsker dagens lune ret, som er biksemad. Ved hver borger er medarbejderen opmærksom på at spørge ind til, om borgeren ønsker ketchup dertil. Ved servering af rugbrødssnitter på fade, stiller medarbejderen sig ved siden af hver enkelt borger, viser fadet, og spørger ind til ønsker. Efter hver servering sætter medarbejderen sig ned ved bordet med borgerne.

Under indtag af biksemad og rugbrødssnitter foregår der begrænset kommunikation. På et tidspunkt spørger medarbejderen, om borgerne kan lide frokosten, hvilket de svarer ja til. En anden medarbejder, som sørger for maden til de borgere, der spiser på egen stue, kommer ind imellem med en bemærkning, mens bakkerne tilberedes. På et tidspunkt efterspørger en borger salt til sin mad, hvilket medarbejderen straks imødekommer ved at finde og give det til borger. Efter indtag af biksemad og rugbrødssnitter tilstøder en tredje medarbejder, der sætter sig, fortæller, griner og stiller spørgsmål til borgerne, og stemningen og kommunikationen ved bordet højnes.

Medarbejderen, som varetager servering, rejser sig og spørger atter borgerne individuelt og anerkendende, om borgerne ønsker dessert, som på dagen er rødgrød med fløde, og som efterfølgende serveres med et 'værsgo'.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Som udgangspunkt tages der i høj grad afsæt i borgernes egne ønsker, fx ved valg af rugbrødssnitter og dessert samt ønske til saftvand. Ligeledes imødekommer medarbejderen borgernes ønske til snitter, til- og fravalg af ketchup til biksemaden og ønske om dessert.

REHABILITERING

Medarbejderne har fokus på det rehabiliterende sigte, og borgerne inddrager egne ressourcer ved, at de indtager maden ved egen hjælp. Flere borgere rækker deres tallerken mod medarbejderen, da hun skal øse biksemad på tallerkenen. På bordet står der desuden en kasse med servietter, som en borger på et tidspunkt rækker ud efter, og tager en serviet fra.

ORGANISERING AF ARBEJDET

Måltidet er velforberedt i forhold til opgaveløsningen omkring frokostmåltidet, og foregår uden afbrydelse. Maden er fx klargjort, ligesom rugbrødssnitter er anrettede på en bakke. Bordet er dækket, inden frokostens opstart. Medarbejderne har afstemt deres indbyrdes roller ifm. måltidet, bl.a. ved, at en medarbejder varetager opgaverne vedrørende frokosten på fællesarealet, mens en anden medarbejder sørger for anrettede bakker til borgerne på stuerne. Måltidet foregår i afdelingens køkken-opholdsstue, og mad og drikkevarer er til rådighed inden for kort rækkevidde.

FAGLIG UDFØRELSE

Medarbejderne overholder gældende faglige retningslinjer inden for korrekt håndhygiejne, og de bærer forklæder ved håndtering af maden. Flere gange observeres det, at medarbejderne vasker hænder og spritter af før handlinger i køkkenet og håndteringen af maden, ligesom en medarbejder efter et telefonopkald straks spritter sine hænder.

2.5 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

2.5.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.5.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer borgernes besøgsplaner med fyldestgørende beskrivelser af hjælpen til plejen, herunder bad eller borgernes svingende behov samt medarbejdernes faglige tilgange i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne en øget opmærksomhed på at ajourføre og udfylde generelle oplysninger, jf. gældende retningslinjer.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne en generel opmærksomhed på at formidle manglende opdatering af funktionsevnetilstande videre til Visitationen.
4. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere fokus på at skærme personhenførbare oplysninger om borgerne for uvedkommende.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen en øget opmærksomhed på at understøtte koordinering og fordeling af medarbejderressourcer med henblik på at sikre kontinuitet og kvalificeret pleje hos en konkret borger og på dage med sygefravær og vikardækning.
6. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at anvendelse af tryghedsskabende velfærdsteknologi, herunder bevægelsessensor, sker i henhold til gældende regler for magtanvendelse.
7. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op med pårørende i et konkret borgerforløb.
8. Tilsynet anbefaler ledelse, sygeplejerske og ergoterapeut en drøftelse af rammer for, hvornår ledelsen involveres og deltager i pårørendesamarbejdet med henblik på at skabe tryghed og gensidig tillid imellem pårørende og ældrecentret.
9. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at drøfte og aftale praksis for dokumentation af relevante aftaler med de pårørende ifm. borgernes ophold.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Hjørring Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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 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 plejehjem, 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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.