

Tilsynsrapport

# Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen

ÆLDRECENTER VENDELBOCENTRET



Uanmeldt socialfagligt tilsyn

September 2019



# 1. SOCIALFAGLIGT TILSYN

## 1.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Ældrecenter Vendelbocentret. 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 Ældrecenter Vendelbocentret lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

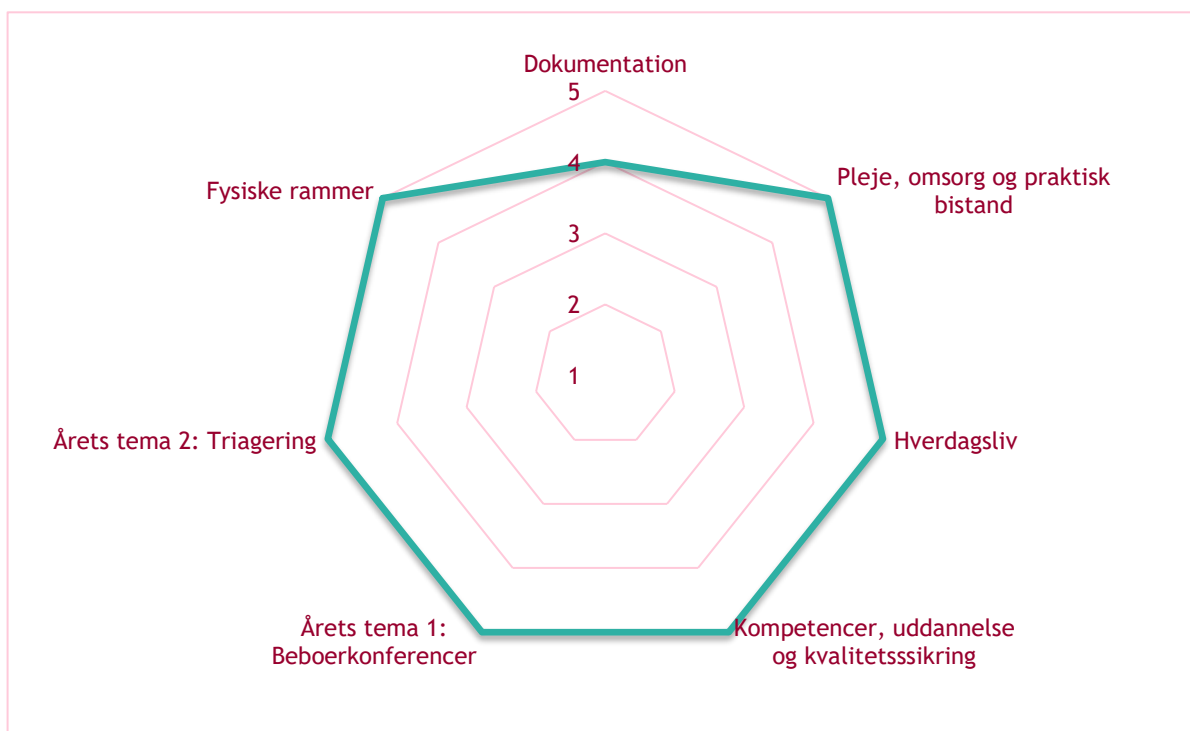
Tilsynet vurderer, at en engageret ledelse og medarbejdere i fællesskab arbejder målrettet på at skabe et meningsfyldt hverdagsliv med fokus på at tilgodese borgernes ønsker og behov på såvel rehabiliteringspladser som i plejeboliger. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet og stor borgertilfredshed.

Tilsynet vurderer, at beboerkonferencer og triagering anvendes aktivt.

## 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
<p>Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentation for tre borgere er gennemgået sammen med assisterende leder.</p> <p>Ældrecentret arbejder målrettet med dokumentationen, så kvalitet i daglig praksis understøttes. Medarbejderne redegør for klar ansvarsfordeling, og opfølgning og revidering af dokumentationen sker løbende og på de daglige triagemøder samt beboerkonferencer.</p> <p>Dokumentationen er generelt opdateret, fyldestgørende og understøtter borgernes ressourcer, ønsker og særlige behov i relation til pleje og omsorg.</p> <p>Helbredstilstande er fyldestgørende vurderet, dog ikke konsekvent ajourført, og funktionsevnestilstande, som Myndighed har ansvar for, er i et tilfælde ikke opdateret i forhold til borgers aktuelle helbredssituation.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.</p>
<p>Pleje, omsorg og praktisk bistand</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for at være meget tilfredse og trygge ved den hjælp, de modtager. Medarbejderne opleves som imødekommende og kompetente.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer kontinuitet i den daglige pleje og omsorg, bl.a. via struktureret koordinering i hver gruppe om morgenen, opdaterede besøgsplaner samt fokus på den enkelte borgers ressourcer og ønsker til dagen. Triagemøder og et tæt samarbejde med centersygeplejersker sikrer relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse. Medarbejderne ser frem til stabilitet i sygeplejegruppen og derved øget kontinuitet i komplekse sygeplejefaglige opgaver. Der redegøres endvidere for et godt tværfagligt samarbejde i kommunalt regi.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne redegør relevant for, hvordan de i samarbejdet med borgerne motiverer borgerne til at gøre mest muligt selv. På de midlertidige pladser arbejdes målrettet med handleanvisende træningsydelse, udarbejdet af de tilknyttede terapeuter.</p> <p>Den hygiejnemæssige standard findes forsvarlig i boliger, på fællesarealer og i forhold til hjælpemidler.</p>
<p>Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for at have en god hverdag med plads til egne ønsker og er tilfredse med udbuddet af aktiviteter, fx de ugentlige busture, gudstjeneste og årstidsarrangementer. En borger fremhæver de hyggelige stunder med andre beboere om aftenen omkring tv'et. På tilsynsdagen afholdes banko, hvor en stor forsamling af borgere deltager med højt humør.</p> <p>En aktivitetsmedarbejder koordinerer og arrangerer faste aktiviteter i samarbejde med de mange aktive frivillige, og medarbejderne støtter op og påminder borgerne om de forskellige muligheder. Medarbejderne deltager på de populære busture og ved større arrangementer, men erkender, at de savner de nære stjernestunder med borgerne efter, at klippekort er frafaldet.</p> <p>Ældrecentret har fokus på at skabe gode rammer omkring måltiderne, og borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med maden og de fælles måltider.</p> <p>Medarbejderne udviser stor opmærksomhed på madens og måltidets betydning for borgernes livskvalitet, individuelle hensyntagen, og at særlige ernæringsbehov efterkommes. Husassistenterne opleves som en stor hjælp i hverdagen, hvor de er til stede i dagtimerne med borgerne i køkkenet og opholdsstuen.</p>

	<p>Medarbejderne redegør ligeledes for, hvordan borgerne sikres medindflydelse i hverdagen, og mødes med en adfærd og omgangstone præget af almen høflighed og respekt for borgernes individuelle væremåde og ønsker.</p> <p>Kommunikation og adfærd observeres af tilsynet som respektfuld og imødekommende, hvilket borgerne også tilkendegiver.</p>
<p>Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Assisterende leder vurderer, at den aktuelle medarbejdersammensætning og de tværfaglige kompetencer er til stede i forhold til borgernes differentierede behov. Ledelsen arbejder målrettet med medarbejdertrivsel - aktuelt i forhold til det psykiske arbejdsmiljø - og med den generelle kompetenceudvikling, og de ser meget frem til, at ny viden fra sygeplejerskernes efteruddannelse i neuropædagogik omsættes i praksis. Ledelsen prioriterer praksisnær læring på ældrecentret, så flest mulige medarbejdere kan profitere af ny viden i relation til konkrete problemstillinger. Ligeledes vægtes et højt informationsniveau, synlighed og lydhørhed i forhold til borgere, medarbejdere og pårørende, hvilket understøttes af medarbejdernes beskrivelse af ledelsen.</p> <p>Medarbejderne oplever muligheder for løbende kompetenceudvikling og er selv opsøgende ved behov for ny viden. De faglige mødefora beskrives som lærerige, hvor centersygeplejerskerne underviser i fx diabetes og "Den treenige hjerne". De afholdte trivselssamtaler beskrives som en stor værdi for arbejdsglæden og et løft til fællesskabet.</p>
<p>Årets tema 1: Beboerkonferencer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Beboerkonferencer afholdes afdelingsvis og i en implementeringsperiode af hele dages varighed, så der ifølge ledelsen gennemgås flere borgere, og der i højere grad er mulighed for et fælles refleksionsgrundlag. Dokumentation tilrettes undervejs.</p> <p>Medarbejderne oplever, at beboerkonferencer medvirker til øget kontinuitet i plejen, ensartet tilgange over hele døgnet og et fælles mål ud fra borgers livssituation. Medarbejderne ser frem til et samlet kompetenceløft, når neuropædagogiske principper i højere grad end før implementeres i dialogen.</p>
<p>Årets tema 2: Triagering</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Triagering afholdes dagligt og oftest i samarbejde med tilknyttet centersygeplejerske. Medarbejderne oplever, at triagering skaber overblik hos borgere, som fordrer særlig bevågenhed, og er et væsentligt supplement til dokumentationsarbejdet. Samtlige observerbare ændringer hos borgerne medfører et skriv under observationer og evaluering på triagemøder. Medarbejderne kan desuden redegøre for metode, kompetencer og ansvar i forbindelse med triagering.</p>
<p>Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgere oplever, at de fysiske rammer er tilfredsstillende, om end boligerne er meget små.</p> <p>Ældrecentret er opdelt i enheder, hvor rammerne imødekommer borgernes behov. Én enhed er særligt egnet til borgere med demens med bl.a. lukket gårdhave. Der ses hyggelige fælles- og opholdsrum og gode muligheder for at opholde sig udendørs med gangstier, blomster og grupperinger af havemøbler.</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 medarbejderne i samarbejde med centersygeplejersker sikrer, at helbredstilstande løbende revurderes og opdateres i forhold til borgernes aktuelle helbreds-situation.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen og Myndighed sammen sikrer, at funktionsevnetilstande er opdateret og fyldestgørende beskrevet i dokumentationen.

## 2. OPLYSNINGER

### 2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

<b>Adresse</b>
Vendelbogade 10, 9870 Sindal
<b>Leder</b>
Anne Mette Sønderby Nielsen
<b>Antal pladser</b>
64 boliger, heraf 15 boliger i skærmet afsnit og 15 midlertidige boliger
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 2. september 2019, kl. 08.15 - 12.00
<b>Deltagere i interviews</b>
Assisterende leder, fire borgere og fire medarbejdere. Tilsynet havde endvidere en kort dialog med en frivillig og en aktivitetsmedarbejder.
<b>Tilsynsførende</b>
Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

### 2.2 AKTUELLE VILKÅR

<b>Aktuelle vilkår</b>
<p>Tilsynet afvikles med assisterende leder. Leder er informeret om tilsynsbesøget. Ledelsen har delt ledelse med Ældrecenter Smedegården.</p> <p>Ældrecenteret har arbejdet målrettet med arbejdsmiljø og medarbejdertrivsel med bl.a. strukturering af daglige opgaver, fastlagte procedurer og retningslinjer samt ansættelse af fire husassistenter til at varetage praktiske gøremål, og derved frigøre ressourcer til det øvrige personale. Ledelsen har endvidere fokuseret på udvikling af et fælles fundament med fokus på kerneopgave og sikring af faglighed i indsatserne, bl.a. via trivselssamtaler med alle medarbejdere, og centersygeplejersker, som møder forskudt og dækker alle hverdage til kl. 17. Ældrecenteret er konverteret fra 8 til 15 skærmede boliger og 15 aflastningspladser, hvorfor der arbejdes målrettet på at sikre de rette tværfaglige kompetencer i relation til målgruppens komplekse og mangfoldige behov.</p> <p>Implementering af Cura har ligeledes været højt prioriteret og kræver særligt på de midlertidige pladser et vedvarende fokus for at sikre en sammenhængende dokumentation, og for i højere grad at understøtte samarbejdet med terapeuter ud fra et øget flow af borgere med komplekse helbreds-mæssige problemer.</p> <p>Af aktuelle udviklingsområder nævnes bedre strukturering af bl.a. mødefora fra kommunens Håndbog.</p> <p>Assisterende leder beskriver en grøn sygefraværspolitik og flere ikke arbejdsrelaterede langtidssygemeldinger, som har ledelsens opmærksomhed i relation til at yde rettidige indsatser.</p> <p>Rekrutteringen af medarbejdere, især social- og sundhedsassistenter, er ifølge assisterende leder svær. Aktuelt er en aftenvagtstilling vakant.</p>

## 2.3 OPFØLGNING

### Opfølgning

Assisterende leder redegør for målrettet opfølgning på sidste års tilsyn omhandlende dokumentationen og rengøring af borgernes hjælpemidler, hvilket afspejles i praksis.

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.*