



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Ældrecenter Vellingshøj

Uanmeldt tilsyn ældrecentre
Juli 2021

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider finder 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 |
| Antal boliger: 48, hvoraf 8 er demensboliger |
| Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 8. juli 2021, kl. 12.30-16.00 |
| 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 to borgere• Fokusgruppeinterview med otte medarbejdere, heraf to sygeplejersker |
| Tilsynet blev afrundet sammen med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger. |
| Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske Manager Gitte Stentoft, Pædagog, PD. i specialpædagogik |

1.1 AKTUELLE VILKÅR

| Aktuelle vilkår |
|---|
| Leder oplyser, at ældrecentret det seneste år har været, og fortsat er, udfordret på flere områder. Medarbejdere har været lånt ud til andre ældrecentre for at hjælpe under COVID-19 pga. udbrud, plejecentret har rekrutteringsudfordringer og mødeaktiviteten har været ustabil. Endelig - og med leders ord - så halter dokumentationen gevaldigt. Leder har i samarbejde med TRIADE udformet et spørgeskema vedrørende medarbejdernes trivsel, og svar herfra skal bruges som udgangspunkt for at nedsætte arbejdsgrupper blandt medarbejderne. Der er ifølge leder et dalende sygefravær blandt medarbejderne, og en medarbejder er langtidssygemeldt. Aktuelt er der ansat en del afløser og vikarer. |

1.2 OPFØLGNING

| Opfølgning |
|--|
| Tilsynet bemærker, at anbefalinger i forhold til dokumentationen fra sidste tilsyn i henhold til dokumentationen fortsat gør sig gældende. |

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ældrecenter Vellingshøj. 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 Ældrecenter Vellingshøj er præget af længere tids ustabilitet og brug af afløsere i medarbejdergruppen. Kerneydelsen til borgerne leveres overvejende tilfredsstillende, og hverdagslivet tilrettelægges generelt med udgangspunkt i borgernes præmisser. Tilgangen til borgerne er i daglig praksis rehabiliterende og vedligeholdende.

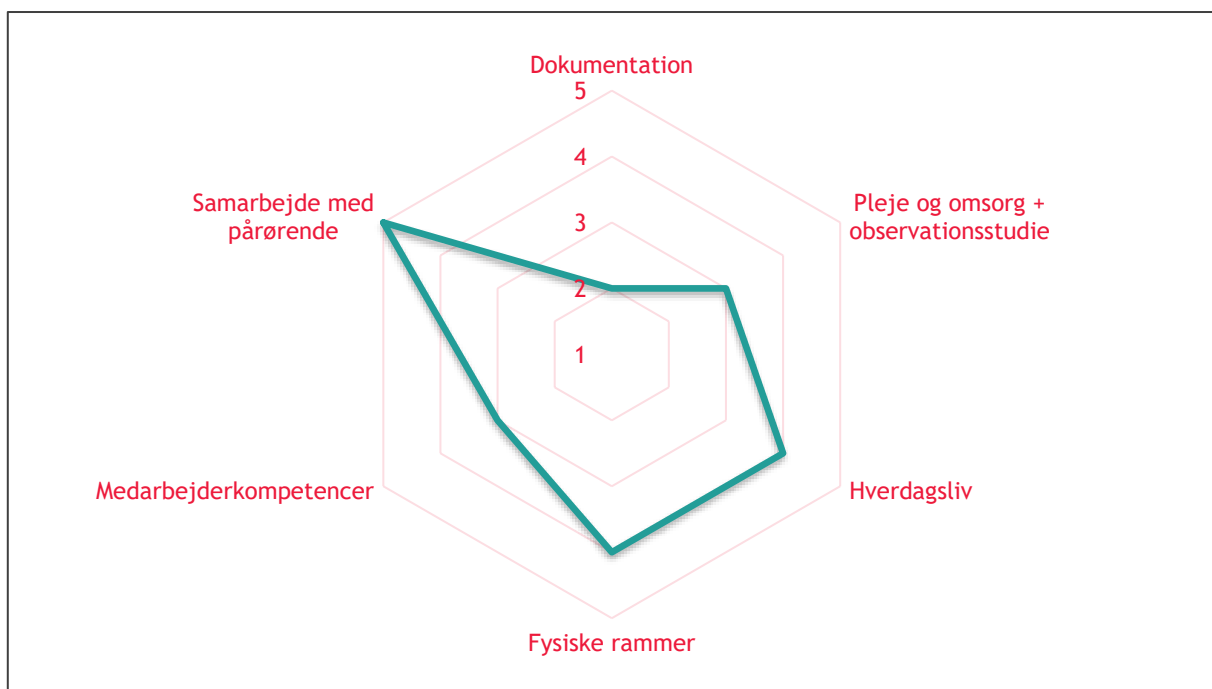
Det er samtidig tilsynets vurdering, at der bør være et skærpet og målrettet ledelsesmæssigt fokus på fortsat at levere kerneydelsen tilfredsstillende samt at opkvalificere medarbejdernes dokumentationspraksis.

Medarbejderne kan på en fagligt relevant måde redegøre for anvendelsen af borgernes livshistorie.

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: 2</p> | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver med eksempler, hvordan dokumentationen anvendes i daglig praksis. Der foreligger en klar ansvarsfordeling i forhold til opdatering af dokumentationen, men centersygeplejerskerne oplever, at det, fraset på borgerkonferencer, er tilfældigt, hvornår dokumentationen ajourføres. Mange oplysninger om borgerne dokumenteres ifølge centersygeplejerske via "Observationer" i Cura, og oplysningerne videregives ligeledes i høj grad via mundtlig overlevering. Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med to centersygeplejersker.</p> <p>Dokumentationen fremstår på flere områder mangelfuld. Besøgsplaner indeholder i varierende grad beskrivelser af borgernes konkrete behov for pleje, omsorg og behandling, samt hvordan medarbejderne understøtter den enkelte borgers ressourcer. Der ses desuden manglende beskrivelse af medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange, fx hos en borger med svær demenslidelse i forbindelse med en daglig ernæringsproblematik. Feltet "Generelle oplysninger" til beskrivelse af borgers motivation, mestringsevne og vaner er ikke konsekvent opdateret eller fyldestgørende beskrevet.</p> <p>Funktionsevne- og helbredstilstande er ligeledes ikke konsekvent opdateret i forhold til borgers aktuelle tilstand. Der ses flere eksempler på manglende opfølgning på faglige indsatser, fx hos en borger med væggtab, og hos en borger med tryksår, som ifølge centersygeplejersken har stået på igennem et lille års tid.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt sprog.</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 giver udtryk for, at den tildelte hjælp svarer til deres behov. En borger supplerer med, at forflytning foregår på en betryggende måde, samt at borger på rehabiliterende vis er inddraget heri. Borgerne oplever kommunikationen fra medarbejderne som respektfuld og anerkendende.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de orienterer sig i dokumentationen, og korte overlap mellem vagter medvirker til kontinuitet i pleje og omsorg. Enkelte medarbejdere giver udtryk for, at de mangler tidligere afholdte fælles morgenmøder, idet de styrkede såvel det sociale som faglige sammenhold på tværs af ældrecentret. Ligeledes beskriver nogle medarbejdere stor travlhed, hvor de dagligt må omprioritere i opgaverne. Bad og rengøring må ofte udsættes som konsekvens heraf, og særligt om aftenen beskrives usædvanlig mange borgeropgaver, hvor borgernes ønsker er svære at imødekomme. Centersygeplejerskerne må ofte hjælpe til i plejen, og de kan derfor have svært ved at nå de mange koordinerende og administrative opgaver, der påhviler centersygeplejersker.</p> <p>Medarbejderne har forskellige opfattelser af værdien af triagering, som ikke på alle afdelinger afholdes konsekvent.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de arbejder sundhedsfremmende og forebyggende ved hjælp af samarbejdspartnere, som fx fysioterapeut, psykiatrien og samarbejde med centersygeplejersker.</p> <p>Medarbejderne oplever at have opmærksomhed på at foregribe forråelse, og de italesætter fx egen belastning, så kollegaerne kan hjælpe og aflaste hinanden.</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>Medarbejdere i en afdeling beskriver dog, at tonen over for fx borgere med demens til tider kan blive "grim", og italesætter, hvis de oplever upassende tiltale til borgere fra deres kollegaer. En medarbejder mærker endvidere en intern anspændt stemning i medarbejders afdeling, hvilket leder er opmærksom på.</p> <p>Leder oplyser, at der er opmærksomhed på forråelse, og leder vil sammen med medarbejderne belyse det ved fælles opsamling på spørgeskema vedrørende trivsel.</p> <p>Tilsynet bemærker en medarbejder, som bærer armbåndsursur.</p> |
| <p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p> | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever at have mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og de oplever selvbestemmende i forhold til døgnrytme og hverdagsliv. En borger har deltaget i de arrangerede aktiviteter, såsom koncert og optræden af gymnaster. En anden borger har ikke ønsket at deltage, hvilket medarbejderne respekterer.</p> <p>Borgerne er under nedlukningen blevet tilbudt enkelte aktiviteter og arrangementer i form af koncert, banko og kortspil. Medarbejderne bemærker dog, at flere borgere udtrykker, at de keder sig, og medarbejderne beskriver, at det er svært at skabe nærværende stunder under de aktuelle vilkår. De frivillige har været fraværende under COVID-19, og medarbejderne udtrykker stort ønske om, at de snarest vender tilbage for at bidrage til det sociale liv og aktiviteter. Leder oplyser, at der netop er afholdt møde med de frivillige, som starter inden for nærmeste fremtid, hvilket ligeledes gør sig gældende for besøgshunden. Aktuelt søges efter cykelpiloter til ældrecentrets rickshaw-cykler.</p> <p>Borgerne er udmærket tilfredse med maden, og de deltager i måltiderne, hvor der er en rolig stemning og hyggeligt samvær. Tilsynet observerer eftermiddagskaffe i demensenheden, som afspejler medarbejdernes faglighed og kendskab til borgerne.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser i forhold til det gode måltid, og ligeledes hvordan borgerne inddrages ved fx selv at skrælle et æble og smøre deres brød.</p> |
| <p>Tema 4: Fysiske rammer</p> <p>Score: 4</p> | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ældrecentret har til huse i en større bygning med fem separate afdelinger, der er forbundet af gangarealer. Hver afdeling rummer borgernes lejligheder og fællesarealer med plads til fælles måltider og ophold i øvrigt i fx sofagrupper. Under tilsynet ses det i et enkelt tilfælde, at udearealer i form af terrasse er i brug til eftermiddagskaffen. Leder oplyser, at der er sat demenshegn op rundt om hele plejecentret.</p> <p>De fysiske rammer er samlet set anvendelige, der ses imidlertid tegn på længere tids travlhed for medarbejderne ved visne planter mv.</p> <p>Der er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er en god stemning og atmosfære i demensenheden, og i de øvrige afdelinger hviler borgerne til middag.</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 oplyser, at der aktuelt ikke er de relevante faglige kompetencer på ældrecentret grundet rekrutteringsudfordringer. Leder har ansat flere social- og sundhedshjælpere i assistentstillinger. En af centersygeplejerskerne har netop opsagt sin stilling. Leder arbejder målrettet med at kompensere for de manglende kompetencer, og leder søger løbende efter social- og sundhedsassistenter.</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>Diverse møder er genoptaget efter pause under COVID-19, bl.a. borgerkonferencer og assistentmøder. Otte medarbejdere har deltaget i neuropædagogisk kursus, og flere medarbejdere skal af sted til efteråret. Leder udtrykker begejstring over medarbejdernes udbytte af førnævnte kursus, særligt i forhold til anvendelse af faglige tilgange til borgerne.</p> <p>Som et nyt tiltag er der ansat to ungarbejdere til at varetage praktisk arbejde, primært i forbindelse med opgaver i køkkenerne sidst på eftermiddagen og først på aftenen. Der er ligeledes ansat to ekstra medarbejdere i weekenden og en ekstra rengøringsmedarbejder for at frigive mere tid til plejeopgaver.</p> <p>Medarbejderne oplever gode sparringsmuligheder med fx centersygeplejersker og samarbejdspartnere, og flere medarbejdere ser frem til det kommende kursus i neuropædagogik, som de har hørt er meget givende.</p> <p>Medarbejderne beskriver meget forskellige oplevelser af hverdagens praksis og trivsel. Enkelte medarbejdere oplever, at der indimellem er travlt som følge af manglende faglærte kollegaer, mens andre medarbejdere beskriver et dagligt hårdt arbejdspress, som de forsøger at løse på bedste vis under de aktuelle vilkår. Enkelte medarbejdere er tilbudt supervision i forbindelse med et udfordrende borgerforløb.</p> <p>Medarbejderne har den fornødne viden i forhold til at forebygge magtanvendelse gennem en nænsom tilgang og ved at give borgerne pauser i plejen. Medarbejderne er bekendte med reglerne på området.</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. Ældrecentret har et velorganiseret samarbejde med de pårørende.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for, at der samlet set er et tilfredsstillende samarbejde med de pårørende gennem kontaktpersonordningen. Det er således primært en medarbejder, der står for kontakten til de pårørende via møder, telefon og e-mail. I en afdeling har der været udfordringer i samarbejdet med pårørende, hvor medarbejderne er tilbudt samtaler med psykolog, hvilket ifølge medarbejderne har været særdeles værdifuldt.</p> <p>I bruger-pårørenderådet skal der være valg til efteråret, og rådet har ikke afholdt møder under COVID-19.</p> |
| <p>Årets tema 7: Livshistorien</p> <p>Ingen score</p> | <p>Borgernes livshistorie er kort beskrevet i Cura.</p> <p>Leder giver udtryk for, at der er udarbejdet livshistorie for flere af borgerne, men at de generelt er sparsomme, og at de udgør et kommende udviklingspunkt.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan livshistorien er indtænkt i borgernes dagligdag, fx imødekommes en borgers ønske om et dagligt bad, hvis dette er borgers vane. Et andet eksempel er en borger, der har glæde og erfaring med planter, hvilket borger udnytter til at varetage udplantning af blomster på fællesarealerne.</p> |

2.4 OBSERVATIONSSTUDIE

| | |
|------|--|
| Data | <p>OBSERVATION AF EN FORFLYTNINGSSITUATION.</p> <p>Borger opholder sig i sin seng efter et hvil efter frokost. Borger er sengeliggende, og har ifølge medarbejder ingen ståfunktion. Borger har således behov for at blive mobiliseret ved hjælp af en loftlift fra seng til kørestol.</p> |
|------|--|

| | |
|--|---|
| | <p>KOMMUNIKATION</p> <p>Det er tydeligt, at borger og medarbejder kender hinanden godt. Borger virker tryk ved synet af medarbejderen, som stilfærdigt spørger, om borger gerne vil op, og derefter respektfuldt spørger borger, om den tilsynsførende må være til stede, mens borger kommer op. Den indbyrdes jargon mellem borger og medarbejder er i starten stilfærdig, mens borger sunder sig efter hvilet, og i takt med, at borger vågner op og får tøj på, stiger stemningen, og den gode relation viser sig tydeligt i samspil og kommunikation mellem de to.</p> <p>Medarbejder taler under hele seancen venligt, direkte og respektfuld til borger.</p> <p>SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE</p> <p>Medarbejder oplyser, at borger oftest kommer op fra middagshvil ved 14- tiden, men at borger til tider ønsker at komme op før, og i så fald bruger sit kald. Medarbejder kender dog borger godt, og medarbejder ved, at når borger rømmer sig kraftigt, er det oftest et tegn på, at borger vil op til eftermiddagskaffe. Derfor er døren til boligen, ifølge medarbejder, åben.</p> <p>Borger virker bevidst om, hvordan hjælpen tilrettelægges. Der er løbende dialog mellem borger og medarbejder, fx hvad borger ønsker at have på - et sjal - og om hun ønsker at blive friseret, før de kører ud af stuen.</p> <p>REHABILITERING</p> <p>Borger inddrages i relevant omfang, og borger hjælper til ved samtlige vendinger. Borger løfter benene, når skoene skal på, og borger er deltagende i situationen. Medarbejder guider borger, fx ved forflytninger.</p> <p>ORGANISERING AF ARBEJDET</p> <p>Medarbejder har borgers tøj og sejl til forflytning inden for rækkevidde. Der er ingen udefrakommende afbrydelser.</p> <p>FAGLIG UDFØRELSE</p> <p>Forflytningen udføres uden problemer, og borger placeres på rolig vis i kørestolen. Der bemærkes, at medarbejder reder borgers seng efterfølgende.</p> <p>Plejeindsatsen svarer delvist til beskrivelser i borgers besøgsplan, idet beskrivelser af borgers ressourcer generelt er meget sparsomt beskrevet, hvilket også gør sig gældende i forhold til forflytningssituationer. Endvidere savnes beskrivelse af, hvorfor borger er immobil og kørestolsbruger.</p> |
|--|---|

2.5 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler leder, centersygeplejersker og medarbejdere at sikre, at dokumentationen anvendes som et aktivt redskab i kvalitetssikring af den nødvendige pleje og omsorg for borgerne, og at der konsekvent følges op på faglige indsatser.

2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent udarbejder fyldestgørende og handlevejledende beskrivelser af borgernes behov for hjælp til personlig pleje og støtte for hele døgnet samt borgers mestringssevne, vaner, motivation og ressourcer.
3. Tilsynet anbefaler, at centersygeplejersker i samarbejde med social - og sundhedsassistenter sikrer, at borgers aktuelle problemstillinger afspejles i dokumentationen, og at der sikres sammenhæng i dokumentationen, fx mellem besøgsplan og helbredstilstande.
4. Tilsynet anbefaler leder et skærpet og målrettet fokus på medarbejdernes oplevelse af travlhed og et fokus på at sikre, at kerneopgaven løses forsvarligt på borgernes præmisser.
5. Tilsynet anbefaler et ledelsesmæssigt fokus på, at triagering afholdes konsekvent.
6. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere evaluerer på medarbejdernes oplevelser af uhensigtsmæssigt sprogbrug og at sikre, at samtlige medarbejdere konsekvent udviser en faglig og professionel tilgang og kommunikation over for borgerne.
7. Tilsynet anbefaler, at samtlige medarbejdere overholder de håndhygiejniske principper.
8. Tilsynet anbefaler en ledelsesmæssig øget bevågenhed på borgernes hverdagsliv og et fælles fokus på, hvordan der i højere grad kan skabes socialt samvær og aktiviteter efter en tid med restriktioner.

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.