



# Tilsynsrapport Viborg Kommune

Hjertebo

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
December 2020

# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger
Navn og Adresse: Hjertebo, Hvamvej 105, 9620 Aalestrup
Leder: Birthe Roesdahl
Antal plader: 15
Målgruppebeskrivelse: Borgere med funktionsnedsættelse
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 16. december 2020 kl. 13.15 - 16.15
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• To medarbejdere</li><li>• En borger</li></ul>
Tilsynsførende: Manager Kathinka Skovbye Eriksen, pædagog og plejer Manager Gitte Stentoft, Pædagog og PD i Specialpædagogik

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Der har været enkelte tilfælde af COVID-19 blandt medarbejderne, men ingen borgere har været smittet. Under nedlukningen i foråret var to borgere hjemme på Hjertebo, da deres aktivitetstilbud var lukket. De øvrige borgere kunne opretholde hverdagen i deres aktivitetstilbud, som er nabo til Hjertebo.</p> <p>Leder oplyser desuden, at ledelsen i samarbejde med medarbejderne overordnet har fokus på blandt andet kvalitetsudvikling i forhold til dokumentationen, implementering af KRAP, og hvordan rammerne bliver mere hjemlige.</p> <p>Tilbuddet har aktuelt en vakant stilling.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
<p>Som nævnt under pkt. 1.1 er der fokus på at kvalificere dokumentationen. Desuden redegør leder for, at varigheden af husmøder er kortet ned, og at de i medarbejdergruppen har drøftet borgernes selvbestemmelsesret i forbindelse med måltider, hvilket har ført til relevante ændringer i praksis. Formål og ressourceforbrug ved tilberedning af aftensmåltider i forhold til målgruppens behov har ligeledes været drøftet. Borgere er fortsat inddraget i madlavningen som en pædagogisk aktivitet, men medarbejderressourcerne fordeles en smule anderledes.</p>

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

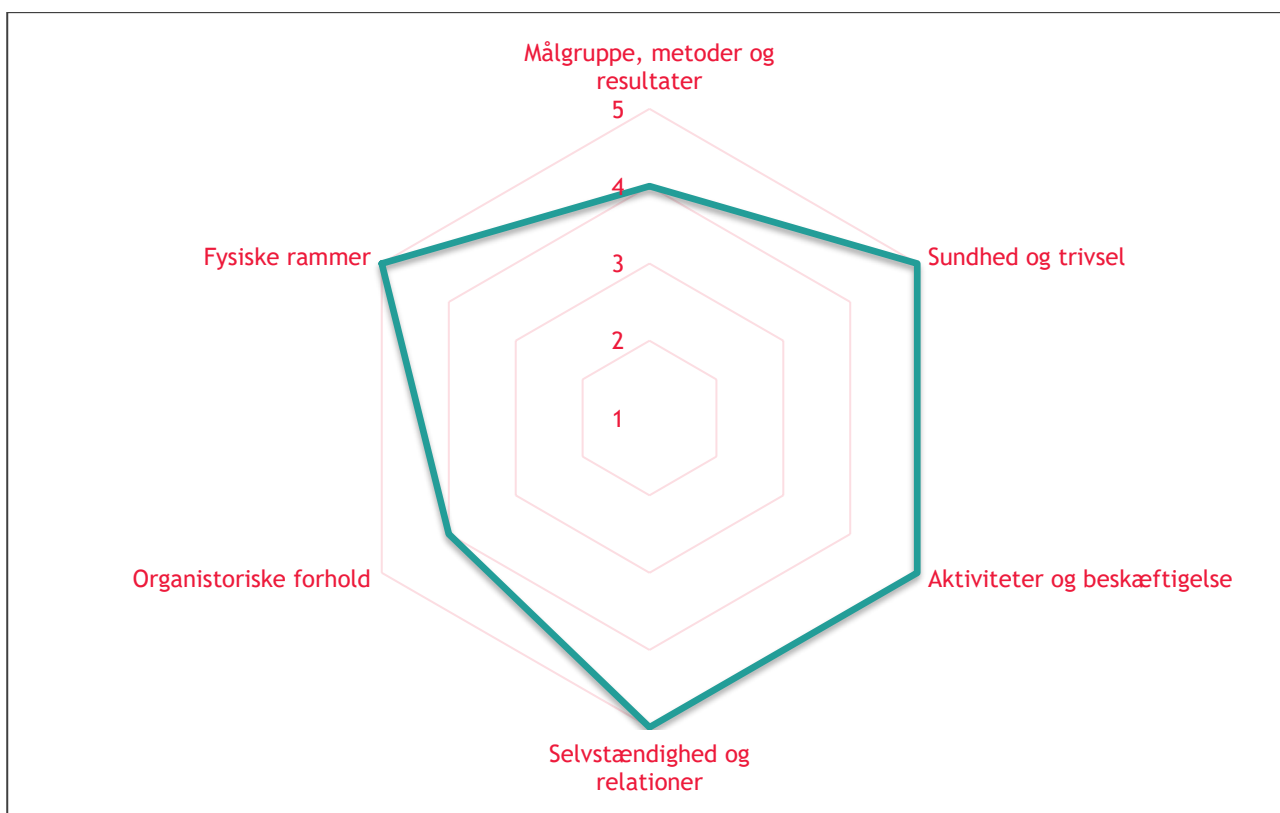
BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Hjertebo. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Hjertebo er et velfungerende botilbud, hvor kompetente og engagerede medarbejdere understøtter borgernes trivsel og udvikling. Ledelsen er udviklingsorienteret og har blandt andet målrettet fokus på at sikre et solidt fagligt fundament.

### 2.2 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.



## 2.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at evaluering af delmål dokumenteres systematisk, fx i forbindelse med at målene drøftes på teammøder.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på faglige tiltag, der kan understøtte medarbejderens trivsel i relation til kerneopgaven.

### 3. VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Målgruppe, metoder og resultater</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder redegør for, at borgernes funktionsniveau og behov er af varierende karakter, men fælles for dem alle er, at de profiterer af en fast og genkendelig hverdagsstruktur.</p> <p>Der arbejdes efter relevante faglige metoder og tilgange. Overordnet tages der afsæt i neuropædagogik og KRAP med fokus på den anerkendende og ressourcerorienterede tilgang. Konkret arbejder medarbejderne med metodiske redskaber som fx ressourceblomsten, måltrappen og firekolonne-skemaer. Medarbejderne redegør med specifikke eksempler for, hvordan de er bevidste om deres sprogbrug i forhold til anerkendende kommunikation.</p> <p>Tilbuddet arbejder målrettet med dokumentation i forhold til borgernes indsatsmål fra myndighed. Tilsynet gennemgår tre stikprøver, hvor der i alle tilfælde fremgår 1-3 relevante og konkrete delmål. Metodevalg og handling til at nå målet fremgår ligeledes. Tilsynet ser flere eksempler på dagbogsnotater, der knytter sig til målene, men systematisk evaluering er mangelfuldt dokumenteret. Tilsynet drøfter med medarbejderne muligheden for at dokumentere i direkte forbindelse med, at borgernes delmål drøftes på teammøder.</p>
<p>Tema 2: Sundhed og trivsel</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for og indtryk af, at de trives. Tilsynet observerer, hvordan den enkelte borger bliver positivt mødt af leder og medarbejdere ved hjemkomst fra deres aktivitetstilbud, hvilket tydeligvis skaber glæde.</p> <p>Borgerne medinddrages i beslutninger vedrørende eget liv og den fælles hverdag på Hjertebo. Medarbejderne lægger vægt på altid at være lyttende til borgernes individuelle ønsker, og signalere til borgerne, at de tager deres ønsker alvorligt, uanset om ønskerne er realistiske eller ej. Fællesanliggender som fx forslag til ture, drøftes på husmøder, der afholdes kontinuerligt.</p> <p>Tilbuddet understøtter borgernes mentale og fysiske sundhed, fx ved at sikre en sund og varieret kost. En diætist har tidligere været inddraget, og madopskrifterne fra den tid er fortsat i brug. Borgerne skiftes til at vælge søndagskage. Der er desuden opmærksomhed på betydningen af frisk luft og motion. En borger, der umiddelbart ikke er interesseret i gåture, motiveres ved, at turen har til formål at klappe en bestemt sten på ruten.</p> <p>Medarbejdernes pædagogiske tilgang, herunder skærmning og afledning samt udredelse af misforståelser, medvirker til at forebygge konflikter og magtanvendelse. Der har været en enkel magtanvendelse i løbet af det sidste års tid. Magtanvendelse er et fast punkt på dagsorden til personalemøder, og de seneste ændringer i reglerne er gennemgået.</p>
<p>Tema 3: Aktiviteter og beskæftigelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Alle borgere, med en enkelt undtagelse, har et eksternt aktivitetstilbud. I fritiden hjælper en borger desuden til på en gård en gang om ugen, og en anden borger træner i et lokalt fitnesscenter. For den borger, der ikke har et aktivitetstilbud, arbejdes der på en fremsigtet løsning. Indtil videre tilbydes vedkommende aktiviteter hjemme, men er ifølge medarbejderne svær at motivere.</p>

	<p>Medarbejderne redegør for, at de har ændret lidt på strukturen med fastlagte aktiviteter, da de via supervision fandt frem til, at borgernes i højere grad har behov for nærhed og mindre aktiviteter, som fx et spil UNO. Derudover inddrages borgerne i praktiske gøremål, både struktureret i form af fx en ugentlig maddag og spontant, når medarbejderne fx vasker vinduer.</p> <p>Borgerne skulle have været på sommerferie, men det planlagte blev aflyst grundet COVID-19. I stedet arrangerede medarbejderne lokal bibelcamping, og en gruppe borgere og medarbejdere har for nylig været i sommerhus.</p>
<p>Tema 4: Selvstændighed og relationer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Der arbejdes relevant med udvikling af borgernes sociale kompetencer og selvstændighed. Borgernes selvstændighed understøttes fx ved at italesætte, at de selv bestemmer i deres lejlighed og gennem inddragelse i praktiske opgaver, hvor de lærer nye færdigheder, fx i forbindelse med madlavning. Det bekræftes under tilsynet, hvor borgerne hver især opholder sig dels i fællesrummet og dels i egen lejlighed efter eget ønske.</p> <p>Borgernes muligheder for at danne relationer med hinanden understøttes bl.a. ved at tage to borgere, der profiterer af hinandens selskab med på en tur. Ligeledes støtter medarbejderne op om, at borgerne inviterer hinanden på besøg i lejlighederne.</p> <p>Tilbuddet deltager under normale omstændigheder i sociale arrangementer i lokalsamfundet, herunder fællesspisning, Åbent landbrug og kirkelige arrangementer.</p>
<p>Tema 5: Organisatoriske forhold</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelse og medarbejderne har relevante faglige kompetencer. Hovedparten af medarbejderne har en pædagogisk eller sundhedsfaglig uddannelse, og en er uddannet ergoterapeut.</p> <p>Medarbejderne tilbydes uddannelse i relation til de anvendte faglige tilgange og metoder. Fx har de fleste været på KRAP uddannelse, og der arbejdes målrettet med den videre implementering. Leder overvejer at nedsætte et særligt KRAP-team bestående af faglig leder og en medarbejder fra hvert team. Medarbejderne deltager i supervision fire gange om året.</p> <p>Medarbejderne beskriver såvel det kollegiale samarbejde som samarbejdet med ledelsen som meget velfungerende. Leder har i en periode haft særlig opmærksomhed på medarbejdernes trivsel, da to langtidssygemeldinger er arbejdsrelaterede. Det har medført konkrete ændringer i de organisatoriske rammer, fx er der etableret et særligt kontaktteam omkring en borger med komplekse behov. Med henblik på at sikre kontinuiteten er der ansat vikarer i fast skema under medarbejdernes langtidsfravær. Leder oplyser, at korttidsfravær, grundet sygdom blandt medarbejderne, er acceptabelt.</p> <p>Medarbejderne har forskellige ansvarsområder, og der er afsat tid til administrativt arbejde. Tilbuddet har et antal medarbejdere i fleksjob, der varetager praktiske opgaver og fungerer som måltidsværter.</p> <p>Der er et velfungerende samarbejde med eksterne parter, herunder primært sagsbehandlere og borgernes aktivitetstilbud.</p>
<p>Tema 7: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>De fysiske rammer understøtter borgernes trivsel og selvstændighed. Tilsynet observerer, at borgerne færdes hjemmevant på fællesarealerne, omend flere vælger at opholde sig i deres lejlighed under tilsynsbesøget.</p>

Køkkenet er for nylig blevet renoveret med henblik på at højne funktionaliteten for borgerne.

Det tilhørende udendørs areal er ligeledes blevet væsentligt forbedret og fremstår særdeles indbydende med rig mulighed for fysisk og sansestimulerende aktivitet. Der er blandt andet etableret en sti med masser af sving, bålhus, en mindre sø med trædesten og en svævebane.



## 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.

Partneransvarlig  
Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

Projektansvarlig  
Kathinka Skovbye Eriksen  
Manager  
Mobil: 2429 5032  
Mail: [kse@bdo.dk](mailto:kse@bdo.dk)