

Tilsynsrapport

Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen

Ældrecenter Havbakken

Uanmeldt tilsyn
Oktober 2017

INDHOLD

1.0	Vurdering	2
1.1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.2	Tilsynets anbefalinger	2
2.0	Indledende oplysninger	3
3.0	Datagrundlag	4
3.1	Aktuelle vilkår og status	4
3.2	Det skriftlige grundlag	4
3.3	Pleje, omsorg og praktisk bistand	5
3.4	Mad og måltider	5
3.5	Kommunikation og adfærd	5
3.6	selvbestemmelse og medindflydelse	6
3.7	Kompetencer og udvikling	6
3.8	Fysiske rammer	6
4.0	Tilsynets formål og metode	8
4.1	Formål	8
4.2	Metode	8
4.3	Vurderingsskala	9
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	9
4.5	Præsentation af BDO	10

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejecentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og gennemgang af skriftligt grundlag. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

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

VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Ældrecenter Havbakken er, at forholdene på ældrecentret kan karakteriseres som

Særdeles tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje omsorg og praktisk bistand er særdeles tilfredsstillende og med udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang.

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen er særdeles tilfredsstillende og anvendes som et dynamisk redskab af medarbejderne.

Det er tilsynets vurdering, at ældrecentrets indsats i forbindelse med borgernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som fremragende. Der er fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte borgers livskvalitet og ernæringsbehov i relation til måltidet.

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på ældrecentret er yderst tilfredsstillende og respektfuld. Tilsynet vurderer, at borgerne i høj grad medinddrages og har indflydelse på hverdagen og eget liv, og der er mange muligheder for meningsfulde aktiviteter.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring og vidensdeling på tværs.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Købstedvej 6, 9850 Tornby
Leder
Dorte Kjær
Antal boliger
32, hvoraf de otte er for mennesker med demenslidelser
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 24. oktober 2017 kl. 8.30 - 11.30
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet blev indledt og tilrettelagt i samarbejde med lederen. Tilsynet interviewede: Leder, tre borgere og tre medarbejdere. Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet har gennemgået dokumentation for tre borgere. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Manager Niels-Ulrik Poulsen, ergoterapeut, cand. Soc. Consultant Charlotte Stahel, Sygeplejerske

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Hjørring kommune har det seneste år arbejdet med en udviklingsplan på hele ældreområdet. Medarbejderne deltager i undervisning og temadage inden for områder, som eksempelvis værdier, målsætninger og kerneopgaver, så der skabes en fælles forståelse for rammer og vilkår. Leder oplyser, at det har haft positiv indflydelse på samarbejdet både generelt, men også imellem vagtlag og på tværs af afdelingerne. Der er iværksat undervisning i triagering, som afholdes på dagen for tilsynet. Der er for nuværende en overvægt af social- og sundhedshjælpere i medarbejdergruppen. Lederen oplyser, at de er meget kompetente og ansvarsbevidste. Ved fremtidige ansættelser vil stillingerne blive besat af social- og sundhedsassistenter, bl.a. med det formål, at aflaste sygeplejegruppen i forhold til dokumentationsarbejdet.</p> <p>Både leder og medarbejdere oplyser, at borgernes behov er blevet mere komplekse. De tre tidligere aflastningspladser er nedlagt. Lederen oplyser, at det gav utryghed i medarbejdergruppen i forhold til, om der skulle afskediges medarbejdere. Dette er afklaret og bliver ikke aktuelt.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 DET SKRIFTLIGE GRUNDLAG

Data	<p>Tilsynet fortager stikprøver af tre journaler. I alle tre stikprøver er dokumentationen opdateret og indeholder fyldestgørende beskrivelser af borgernes samlede helbredssituation, resurser, personlighed og plejebehov. Der er oprettet relevante indsatsområder med kontinuerlig evaluering af iværksatte handlinger. Døgnrytmeplanen er handlevejledende og individuelt beskrevet. Dokumentationen matcher borgernes observerede og oplevede behov. Beskrivelserne er formuleret meget værdigt og i et fagligt og professionelt sprog.</p> <p>Medarbejderne kan i relevant omfang redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes i dagligdagen og understøtter de faglige overvejelser. Medarbejderne oplyser, at de anvender tjeklister som arbejdsredskab, her indtastes alle arbejdsopgaver med tidsinterval, eksempelvis fremkommer der en ydelse om opdatering af døgnrytmeplanerne hver 12. uge.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som særdeles tilfredsstillende, og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne.

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	<p>Borgerne oplever, at den tildelte hjælp i høj grad svarer til deres behov. De fortæller samstemmende, at alle medarbejderne er søde og omsorgsfulde, og de er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger. Borgernes ønsker efterkommes i forbindelse med pleje og praktisk bistand, og der tages udgangspunkt i den enkeltes døgnrytme, livshistorie og vaner. En borger oplyser, at medarbejderne har travlt, og der kan være ventetid, hvis de er ved at hjælpe andre borgere, men de kommer, så hurtigt de kan.</p> <p>Medarbejderne afventer implementering af triagering.</p> <p>Medarbejderne sikrer, at borgerne modtager den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. med udgangspunkt i dokumentationen og et tæt samarbejde med sygeplejerskerne. Der afholdes personalemøder, hvor tilgangen til borgerne drøftes, så indsatsen ensrettes.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med rehabilitering, både i den daglige pleje, med udgangspunkt i den aktuelle dagsform og eventuelt, hvilke ressourcer borgeren har brug for. Medarbejderne beskriver endvidere, hvordan nogle borgere deltager i daglige gøremål med vasketøj, fejning af udendørsarealer og pasning af blomsterbed.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er yderst tilfredsstillende og med udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang.

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data	<p>Borgerne er meget tilfredse med maden og måltidernes kvalitet. De fleste spiser i fællesskabet, hvor der er en hyggelig stemning.</p> <p>Medarbejderne har relevante overvejelser vedrørende "det gode måltid" og kan redegøre for deres rolle og ansvar i forhold til måltider. De oplyser, at demenskonsulenten har deltaget ved nogle måltider for at give råd og sparring til, hvordan der skabes de bedste rammer for hyggeligt samvær og ro under måltidet. Der bliver udarbejdet screening og lagt ernæringsplaner, hvor der er behov, jf. screeningsresultat, så borgere får dækket deres individuelle ernæringsbehov, hvilket også fremgår af dokumentationen.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at ældrecentrets indsats i forbindelse med borgernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som fremragende. Der er fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte borgers livskvalitet og ernæringsbehov i relation til måltidet.

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>Borgerne vurderer, at der er en god omgangstone på ældrecentret, og at medarbejderne adfærd er respektfuld. Kommunikationen målrettes og tilpasses den enkelte borgers tilstand og behov. Borgerne beskriver medarbejderne som søde og ordentlige.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de tager udgangspunkt i, at der skal være plads til alle. På baggrund af deres kendskab til borgerne, dagens form og kropssprog tilpasses omgangstonen individuelt og eventuelt med et gran humor. Hvis medarbejderne observerer, at en borger guider eller hjælper en anden borger, anerkendes dette, således at den positive adfærd fremmes.</p>
-------------	---

	Under tilsynet observeres der en respektfuld og anerkendende omgangstone mellem borgere og medarbejdere.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på ældrecentret er yderst tilfredsstillende og respektfuld.

3.6 SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Data	Borgerne vurderer, at de har medindflydelse på eget liv og ønsker. Fx kan de sove længe, hvis de vil, eller få hjælp til at komme tidligt op, hvis det er det, de ønsker. Der er mulighed for at få hjælp til bad både dag og aften, og man kan deltage i mange forskellige aktiviteter efter eget valg. Flere af borgerne nævner, at de har stor glæde af en ugentlig bustur til købmanden. Der er mange lokale kræfter, der frivilligt bidrager til et aktivt miljø. De frivillige kommer dagligt i huset, hvilket ifølge medarbejderne giver liv og et frisk pust. De frivillige anvender et større lokale på ældrecenteret, hvor de afholder musikarrangementer, billard, kortspil, fester og meget andet. Herudover, arrangerer de busture, både med madpakke eller med stop ved et spisested. Tilsynet observerer, at både medarbejdere og borgere udtrykker glæde, når talen falder på de frivillige og deres store engagement.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at borgerne i høj grad medinddrages og har indflydelse på hverdagen og eget liv.

3.7 KOMPETENCER OG UDVIKLING

Data	Der er ansat to sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere og husassistenter. Lederen oplyser, at der er tilknyttet en demenskonsulent, der kommer fast nogle dage om ugen. Den stabile tilknytning betyder, at medarbejderne bliver fagligt klædt på og har mulighed for faglig sparring, både ved konkrete udfordringer, men også som hjælp i hverdagen, og i arbejdet med mennesker med demenslignende symptomer. Ældrecentret har gennem flere år haft tilknyttet en musikterapeut, der tilbyder individuel og fælles musikterapi. Medarbejderne skal gennemgå undervisning i triagering på dagen for tilsynet, hvorefter det skal implementeres som arbejdsredskab. Alle medarbejderne deltager i kurser og temadage som led i kommunens fælles udviklingsplan. Der afholdes faste personalemøder, hvor der er mulighed for faglige drøftelser. Ved tilsynets interviews fremstår medarbejdere velreflekterende og kompetente. Der er overensstemmelse mellem det tilsynet får oplyst, det borgerne oplyser og den skriftlige dokumentation.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejdere har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring og vidensdeling på tværs.

3.8 FYSISKE RAMMER

Data	De fysiske rammer er tilfredsstillende. Nogle af boligerne er af ældre dato, og badeværelset fremstår derfor lidt mindre, end man ellers ser på ældrecentre, men både medarbejdere og borgerne udtrykker tilfredshed og synes, at de svarer til deres behov. Der er lokaler rundt omkring, hvor der er indrettet små hyggelige stuer med mulighed for ophold i rolige/skærmende omgivelser.
-------------	---

	<p>Indretning af de fysiske rammer er hensigtsmæssig og under hensyntagen til borgerne. I lejlighederne for mennesker med demenslidelser er der planlagt ændringer i badeværelserne, således at de bedre egner sig til målgruppen. Eksempelvis ændring af farverne på inventar, så det fremstår tydeligere og bliver nemmere at finde.</p> <p>Der er en rigtig positiv stemning og atmosfære samt et aktivt miljø</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at Borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som Borgerne modtager på plejecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpes. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpes. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra plejecentrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygeplejefaglig og akademisk baggrund.

4.5 PRÆSENTATION AF BDO

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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

KONTAKT

Partneransvarlig

BIRGITTE HOBERG SLOTH

Partner

m: 2810 5680

e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig

MARGIT KURE

Senior Manager

m: 24295072

e: mku@bdo.d

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en 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 godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.