

Tilsynsrapport

Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen

Ældrecenter Fynsgade

Uanmeldt tilsyn på ældrecentre
August 2018

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	Dokumentation	4
3.3	Pleje, omsorg og praktisk bistand	5
3.4	Hverdagsliv	5
3.5	Årets tema 1: Kost, ernæring og måltider	6
3.6	Årets tema 2: Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring	6
3.7	Fysiske rammer	7
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 plejeældrecentret 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 Fynsgadecentret er, at forholdene på ældrecentret kan karakteriseres som:

Meget tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen samlet set kan karakteriseres som tilfredsstillende, men at der ses mangler, som vil kræve en målrettet indsats at udbedre. Tilsynet vurderer, at der bør være et skærpet ledelsesmæssigt fokus på at understøtte medarbejdernes indsats for at opdatere og opkvalificere den samlede dokumentation.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende og ydes med afsæt i en rehabiliterende tankegang med fokus på den enkelte borger.

Dertil vurderer tilsynet, at borgerne medinddrages og har indflydelse på egen hverdag på ældrecentret. Der tilbydes relevante aktiviteter via en aktivitetsmedarbejder og hjælp fra frivillige. Endvidere vurderer tilsynet, at kommunikation og adfærd på ældrecentret generelt er respektfuld.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at indsatsen i forbindelse med madens kvalitet, måltider og fokus på borgernes ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende. Der er iværksat relevante faglige indsatser i relation til den enkelte borgers ernæringstilstand og livskvalitet.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret samlet set har relevante faglige kompetencer til stede, og at medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling og vidensdeling på tværs. Medarbejderne ytrer ønske om at systematisere modtagelsen af nye medarbejdere yderligere.

Afslutningsvis vurderer tilsynet, at de fysiske rammer er meget tilfredsstillende og imødekommer borgernes behov.

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

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med medarbejderne sikrer, at borgernes samlede dokumentation ajourføres - herunder besøgsplaner, så borgers helhedssituation, plejebehov for hele døgnet samt ressourcer fremgår, samt fyldestgørende beskrivelser af borgers helbredsstande.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere drøfter, hvordan en anerkendende kommunikationsform med borgerne omsættes i praksis.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i forbindelse med måltider fastholder initiativet med værtinderollen i dagtimerne, således at borgerne fortsat har gode måltidsoplevelser.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Fynsgade 13 - 15, 9800 Hjørring
Leder
Judith Høgh
Antal boliger
42
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 29. august 2018, kl. 08.30- 13.00
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet blev indledt og tilrettelagt i samarbejde med ældrecentrets to sygeplejersker. Tilsynet interviewede: To sygeplejersker, fire medarbejdere, fire borgere og én pårørende. Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne under tilsynet. Tilsynet har gennemgået dokumentation for tre borgere. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til sygeplejerskerne om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Tilsynet gennemføres i samarbejde med ældrecentrets to sygeplejersker. Leder er informeret.</p> <p>Sygeplejerskerne oplyser, at højeste prioriterede fokusområde er den fortsatte implementering af dokumentationssystemet Cura. Sygeplejerskerne tilkendegiver, at de mangler et samlet overblik over borgernes pleje- og behandlingsbehov og vurderer, at der er behov for yderligere ledelsesmæssig og faglig støtte til dokumentationsarbejdet, før de er i mål.</p> <p>Foruden Cura nævner sygeplejerskerne andre udviklingsområder; bl.a. fokus på kommunens udviklingsplan med fastlagte mødestrukturer, triagering samt arbejdsmiljøet. I forbindelse med omrokering af personalet i de to teams samt komplekse problemstillinger ved flere borgere har der været særligt fokus på medarbejdertrivsel og arbejdsmiljø. Sommerferieafviklingen er forløbet nogenlunde tilfredsstillende i kraft af faste medarbejders ekstra indsats, idet flere medarbejdere blev ramt af ikke arbejdsrelateret sygdom.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>Sygeplejerskerne redegør for, at indførelsen af Cura og FSIII fortsat giver udfordringer i hverdagens dokumentationspraksis. Særligt sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter oplever, at det er svært at få overblik over borgernes behov for behandling og specifikke indsats samt usikkerhed på, hvorvidt de placerer data korrekt. Aktuelt sikres de sundhedsfaglige ydelser i nogen udstrækning i kraft af medarbejdernes indgående kendskab til den enkelte borger. Samtidig oplever medarbejderne tekniske problemer, som besværliggør den daglige dokumentationspraksis.</p> <p>Den samlede dokumentation fremstår delvist opdateret. Besøgsplanerne har flere handleanvisende, men ikke fyldestgørende beskrivelser af relevante faglige indsats ud fra borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk hjælp. Der ses ligeledes eksempler på manglende sammenhæng mellem borgeres aktuelle tilstand og besøgsplaner, fx hos en borger, som er svært syns- og hørehandicappet. Borgerens mestringsevne, vaner og ressourcer er i nogen grad beskrevet i besøgsplanerne, men kan med fordel udfoldes yderligere over hele døgnet.</p> <p>Tilstande og helbreds-vurderinger er i flere tilfælde relevante, men endnu ikke ajourført og fyldestgørende beskrevet i alle tilfælde. Dokumentation er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Revidering af dokumentationen sker løbende og i forbindelse med den daglige triagering samt ved beboerkonferencer, som afholdes hver måned. Sygeplejerskerne deltager i udviklingen af dokumentation og underviser og guider medarbejderne i hverdagen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen samlet set kan karakteriseres som tilfredsstillende men at der ses mangler, som vil kræve en målrettet indsats at udbedre.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der bør være et skærpet ledelsesmæssigt fokus på at understøtte medarbejdernes indsats for at opdatere og opkvalificere den samlede dokumentation.</p>

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	<p>Borgerne oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov og er trygge ved at kunne få den nødvendige hjælp i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger. Borgerne modtager den nødvendige pleje og omsorg ved, at medarbejderne sikrer kontinuitet i plejen via kontaktpersonsordning, indflytningssamtale samt gode muligheder for vidensdeling indbyrdes og med relevante ressourcepersoner. Triagering afholdes nu dagligt på baggrund af medarbejdernes oplevede udfordringer med dokumentationssystemet og beskrives som meget givende i forhold til det ønskede overblik i alle vagter. Der beskrives desuden et velfungerende samarbejde med de pårørende.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, hvor medarbejderne redegør for, hvordan borgernes ønsker og vaner efterkommes i forbindelse med plejen samt et dagligt fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Ligeledes redegøres for, hvordan borgernes ressourcer understøttes i de daglige indsatser ud den enkelte borgers ønske om livskvalitet.</p> <p>Den hygiejniske standard ses overalt forsvarlig.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende og ydes med afsæt i en rehabiliterende tankegang med fokus på den enkelte borger.

3.4 HVERDAGSLIV

Data	<p>Borgerne udtrykker, at de har indflydelse på hverdagslivet. De oplever medarbejderne som flinke og hjælpsomme, og at kommunikation og adfærd generelt er meget imødekommende og respektfuld. Ifølge en borger kan tonen dog være skarp fra visse medarbejdere.</p> <p>Borgerne deltager efter ønske og behov i aktiviteter. Ældrecentret tilbyder varierede arrangementer og udflugter, bl.a. tirsdagsbar og musikterapeut samt busture i egen bus. På tilsynsdagen deltager flere borgere i gudstjeneste. Aktive frivillige og en aktivitetsmedarbejder varetager primært klippekortsordningen og dens muligheder. En pårørende beskriver et generelt højt informationsniveau for henholdsvis hverdagens gang på ældrecentret samt i konkrete situationer.</p> <p>Medarbejderne redegør med eksempler, hvordan nærvær og tryghed medvirker til et værdigt hverdagsliv for den enkelte borger, og hvordan kommunikationen målrettes og tilpasses den enkelte borger.</p> <p>Medarbejderne fremtræder fagligt kompetente i samspillet med borgerne, ligesom tilsynet observerer en imødekommende og respektfuld omgangstone blandt borgere og medarbejdere.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at borgerne medinddrages og har indflydelse på egen hverdag på ældrecentret. Der tilbydes relevante aktiviteter via en aktivitetsmedarbejder og hjælp fra frivillige. Endvidere vurderer tilsynet, at kommunikation og adfærd på ældrecentret generelt er respektfuld.

3.5 ÅRETS TEMA 1: KOST, ERNÆRING OG MÅLTIDER

Data	<p>Medarbejderne er opmærksomme på madens og måltidets betydning for borgernes livskvalitet og har relevante overvejelser vedrørende ”det gode måltid” og deres rolle og ansvar i forbindelse hermed. En medarbejder anretter smørrebrød til middag, ligesom en køkkenværtinde prioriteres på forsøgsbasis til nærhed og hyggesnak i køkkenet i dagtimerne - et initiativ flere borgere er begejstret for, men som ifølge medarbejderne kan være svært at praktisere i en travl hverdag.</p> <p>Der er stort fokus på borgernes ernæringsbehov, og opfølgning sikres ved triagering i samarbejde med centersygeplejerskerne samt tværfaglige samarbejdspartnere, fx kommunens diætist. Nye borgere screenes konsekvent, og alle borgere tilbydes vejning kontinuerligt og minimum én gang årligt.</p> <p>Samarbejdet med centralkøkkenet beskrives som velfungerende med gode varierede muligheder for specialkost.</p> <p>Borgerne er generelt tilfredse med måltiderne og madens kvalitet. En borger har opnået den ønskede vægtøgning via beriget kost.</p> <p>En borger ytrer ønske om, at maden var bedre tilsmagt og varieret.</p> <p>Tilsynet observerer en god stemning ved frokosten med velanrettet mad på fade. En enkelt medarbejder er til stede og hjælper en borger.</p> <p>Sygeplejerskerne oplyser, at der normalt er flere medarbejdere omkring måltidet, men at de er ramt af flere sygdomsmeldinger på tilsynsdagen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at indsatsen i forbindelse med madens kvalitet, måltider og fokus på borgernes ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende. Der er iværksat relevante faglige indsatser i relation til den enkelte borgers ernæringstilstand og livskvalitet.</p>

3.6 ÅRETS TEMA 2: KOMPETENCER, UDDANNELSE OG KVALITETSSIKRING

Data	<p>Medarbejderne vurderer, at aktuelle tilstedeværende kompetencer i forhold til målgruppens behov er tilfredsstillende. De fastlagte mødestrukturer bidrager til viden- og erfaringsudveksling, fx på de månedlige møder mellem faggrupper samt teammøder et par gange om året. Sygeplejerskerne underviser i emner efter aktualitet, og Tom Kitwoods teoretiske referenceramme skal indføres på beboerkonference efter sommerferien. Medarbejderne efterspørger mere viden om psykiatri, men oplever at få særdeles god hjælp fra både geronto- og kommunens psykiatriske sygeplejersker.</p> <p>Generelt oplever medarbejderne en lydhør ledelse med løbende fokus på kompetenceudvikling. Til efteråret tilbydes sygeplejerskerne undervisning i neuropædagogik og intravenøs behandling på plejecentre. Tilsynet oplyses i den forbindelse om, at de aktuelt har svært ved at fokusere på andet end at få Cura implementeret fuldt ud.</p> <p>Ifølge medarbejderne er introduktion og oplæring af nye medarbejdere individuelt tilrettelagt. De efterspørger en ensartet struktur for introduktion af nye medarbejdere og elever.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret samlet set har relevante faglige kompetencer til stede, og at medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling og vidensdeling på tværs. Medarbejderne ytrer ønske om at systematisere modtagelsen af nye medarbejdere yderligere.</p>

3.7 FYSISKE RAMMER

Data	<p>Medarbejderne beskriver de fysiske rammer som ”rum med sjæl og varme”, der tilgodeser målgruppens behov. Huset er gammelt, opdelt i etager med lange gange og hyggelige opholdsstuer. Indretningen er indbydende med møbler og blomster, og ved borgernes dør til boligen hænger et selvvalgt portræt. Udendørsarealer rummer en have og stor terrasse, som flittigt har været anvendt i sommer.</p> <p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med deres rummelige boliger, som tilgodeser brug af hjælpemidler.</p> <p>Tilsynet observerer flere hjælpemidler på gangene, som medarbejderne efterfølgende reflekterer over med fordel kan tilsidesættes i andre lokaler.</p> <p>Der er god stemning og atmosfære samt et aktivt miljø.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er meget tilfredsstillende og imødekommer borgernes behov.</p>

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 påvise 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, ældrecentrets 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 ældreældrecentret.

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 fortlængelse 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 ældrecentrets 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.

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
KIRSTEN MARQUARDSEN
Senior Manager
m: 41890436
e: kmq@bdo.dk

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 godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

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