

Tilsynsrapport

Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicap-
forvaltningen

Ældrecenter Havbakken

Uanmeldt tilsyn på ældrecentre
Oktober 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	4
3.4	Hverdagsliv	5
3.5	Årets tema 1: Kost, ernæring og måltider	5
3.6	Årets tema 2: Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring	6
3.7	Fysiske rammer	6
4.0	Tilsynets formål og metode	7
4.1	Formål	7
4.2	Metode	7
4.3	Vurderingsskala	8
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	8
4.5	Præsentation af BDO	9

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

Det er tilsynets vurdering, at ældrecentret arbejder meget målrettet med dokumentationen i Cura, og at dokumentationen samlet set er meget tilfredsstillende.

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

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

Ældrecentrets indsats i forbindelse med borgernes mad, måltider og ernæringstilstand betegnes som yderst tilfredsstillende og med fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte borgers livskvalitet i relation til måltidet.

Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere har relevante faglige kompetencer og gode muligheder for faglig sparring og vidensdeling på tværs.

Afslutningsvis vurderer tilsynet, at de fysiske rammer er meget tilfredsstillende og tilpasset målgruppens 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

Tilsynet har ingen anbefalinger.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Ældrecenter Havbakken, Købstedvej 6, 9850 Hirtshals
Leder
Dorte Kjær
Antal boliger
32 boliger, heraf 8 i skærmet afsnit
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 25. oktober 2018, kl. 08.30 - 11.30
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet blev indledt og tilrettelagt i samarbejde med centersygeplejerske. Tilsynet interviewede: Leder, centersygeplejerske, tre borgere, to pårørende samt 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 centersygeplejerske om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske Manager Elsebeth Hummelgaard, sygeplejerske, MPG

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Leder oplyser, at Havbakken skal lukke ved udgangen af 2019, og at der pt. udarbejdes plan for afvikling af centret.</p> <p>Borgerne tilbydes bolig på andre plejecentre i kommunen, og medarbejderne skal omplaceres. Lukningen fylder meget hos alle, men der er enighed om hos ledelse og medarbejdere, at det ikke skal påvirke plejen og omsorgen for borgerne.</p> <p>Siden sidste tilsyn har centret, jf. Hjørrings Kommunes udviklingsplan, arbejdet med at forbedre beboerkonferencerne med afsæt i Tom Kitwoods referenceramme samt daglig triagering.</p> <p>Medarbejdergruppe er stabil med et lavt fravær. Ved fravær anvendes primært faste afløsere.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>Implementering af Cura er påbegyndt i marts 2018, og både ledelse og medarbejdere tilkendegiver at være godt på vej med det nye system.</p> <p>Dokumentationen er samlet set opdateret, fyldestgørende og sammenhængende i forhold til borgernes helbredstilstande, handleanvisninger og daglige plejebehov. Besøgsplanerne er ligeledes handlevejledende med beskrivelser af, hvordan borgernes ressourcer og aktuelle funktionsniveau understøttes bedst muligt.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan dokumentationen foregår på tablets og anvendes til at understøtte de faglige overvejelser og indsatser. Der er afsat ressourcer til undervisning af medarbejdere i Cura samt gode muligheder for løbende sparring med superbruger.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at ældrecentret arbejder meget målrettet med dokumentationen i Cura, og at dokumentationen samlet set er meget tilfredsstillende.

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	<p>Borgerne oplever, at den tildelte hjælp i høj grad svarer til deres behov for pleje, omsorg og praktisk bistand og at deres individuelle vaner og ønsker efterkommes i forbindelse med indsatserne.</p> <p>Borgerne er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger, hvilket understøttes af pårørende, som udtrykker meget stor tilfredshed med den helhedsorienterede indsats, medarbejderne udfører hos deres forældre.</p> <p>Både borgere og pårørende oplever medarbejderne som omsorgsfulde, søde og engagerede med fokus på at gøre en forskel for den enkelte.</p>
-------------	--

	<p>Medarbejderne sikrer kontinuiteten i pleje og omsorg gennem daglig triagering med centersygeplejerske samt opsamling i løbet af dagen. Borgerne får en fast kontaktperson ved indflytning, og det tilstræbes, at kontaktpersonen yder hjælpen til borgeren, når de er på arbejde.</p> <p>Medarbejderne er meget opmærksomme på at arbejde rehabiliterende med fokus på, at hjælp til selvhjælp er integreret i indsatserne og med afsæt i borgernes aktuelle formåen.</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 HVERDAGSLIV

Data	<p>Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med alsidige aktiviteter og socialt samvær i fællesskabet og individuelt.</p> <p>Borgerne vurderer, at de har stor medindflydelse og selvbestemmelse på hverdagen, som indrettes efter deres ønsker og behov.</p> <p>Mange frivillige deltager aktivt i ældrecentrets liv og arrangerer fx ture i centrets bus og hjælper til ved forskellige aktiviteter. Medarbejderne laver både planlagte og spontane aktiviteter på tværs i huset, og deltager gerne frivilligt i fx årstidens fester. Klippekort er integreret i dagligdagen og anvendes til individuelle eller mere gruppe-relaterede aktiviteter, afhængigt af borgernes ønsker.</p> <p>Borgerne oplever kommunikationen og omgangsformen som munter, respektfuld og tilpasset den enkeltes jargon. En borger fremhæver fx værdien af, at medarbejderne altid husker at banke på døren til boligen.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at borgerne i høj grad medinddrages og har indflydelse på hverdagen og eget liv, og at kommunikation og adfærd på ældrecentret er yderst tilfredsstillende og respektfuld.

3.5 ÅRETS TEMA 1: KOST, ERNÆRING OG MÅLTIDER

Data	<p>Borgerne er meget tilfredse med maden, som opleves varieret og veltilberedt og med frihed til at vælge, hvor måltidet indtages. De fleste borgere vælger at spise i fællesskabet. Borgerne er med til at bestemme menuen ud fra madplanen fra køkkenet.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på at skabe god stemning og rammer for måltiderne. De redegør for deres rolle som værter under måltidet og placerer sig ved bordene, afhængigt af borgernes behov for støtte.</p> <p>Borgerne tilbydes vejning hver femte uge, og medarbejderne har meget fokus på ernæring og at sikre borgerne en sufficient kost. Sygeplejersken og diætist inddrages ved udfordringer i borgernes ernæringstilstand med henblik på at iværksætte en relevant ernæringsmæssig indsats.</p> <p>Flere af medarbejderne har kurser i kost og ernæring, og viden herfra inddrages i de faglige indsatser.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at ældrecentrets indsats i forbindelse med borgernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som yderst tilfredsstillende og med fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte borgers livskvalitet i relation til måltidet.

3.6 ÅRETS TEMA 2: KOMPETENCER, UDDANNELSE OG KVALITETSSIKRING

Data	<p>Både leder og medarbejdere vurderer, at de fornødne kompetencer er til stede, og at disse er afpasset målgruppens samlede behov. Medarbejderne oplever, at de anvender deres faglige kompetencer med en høj grad af delegerede sundhedsfaglige opgaver efter grundig oplæring. Centersygeplejersken er til stede i dagtimerne, og hjemmesygeplejen kontaktes aften og nat. Samarbejdet betegnes som velfungerende.</p> <p>Alle social- og sundhedsassistenter har deltaget i efteruddannelse, og en del af medarbejderne har desuden været på kursus i dysfagi.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for både intern og ekstern sparring med fx kommunens demenskonsulent. Centrets sygeplejerske er ressourceperson inden for inkontinens og hygiejne, hvilket medarbejderne oplever som en stor fordel i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne oplever en lydhør og nærværende leder, som giver gode muligheder for yderligere kompetenceudvikling.</p> <p>Nye medarbejdere introduceres via sidemandsoplæring og et fastlagt introduktionsprogram.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere har relevante faglige kompetencer og gode muligheder for faglig sparring og vidensdeling på tværs.

3.7 FYSISKE RAMMER

Data	<p>Indretningen af de fysiske rammer er hensigtsmæssig og velegnet til målgruppen med små stuer og nicher, som giver mulighed for ophold i rolige og skærmende omgivelser. Centret er omgivet af en stor have med gode muligheder for udendørsliv og spadsere-ture.</p> <p>Tilsynet observerer en god stemning og atmosfære overalt på ældrecentret.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er meget tilfredsstillende og tilpasset målgruppens behov.

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 ældrecentret.

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.

KONTAKT

Partneransvarlig

BIRGITTE HOBERG SLOTH

Partner

m: 2810 5680

e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig

KIRSTEN MARQUARSEN

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.