

Tilsynsrapport

Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen

Smedegården Ældrecenter

Uanmeldt tilsyn
Juli 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: Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring	5
3.6	Årets tema 2: Kost, ernæring og måltider	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 Smedegården Ældrecenter er, at forholdene på ældrecentret kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som meget tilfredsstillende og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende og tager udgangspunkt i en rehabiliterende og motiverende tankegang.

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

Tilsynet vurderer, at leder og medarbejdere har relevante faglige kompetencer med gode muligheder for faglig sparring og vidensdeling på tværs samt løbende kompetenceudvikling. Nye medarbejdere introduceres og oplæres efter en fælles og systematisk ordning.

Det er tilsynets vurdering, at indsatsen i forbindelse med madens kvalitet, måltider og borgernes ernæringstilstande kan betegnes som yderst tilfredsstillende. Der er relevant fokus og opfølgning på faktorer, der har betydning for den enkelte borgers livskvalitet i relation til måltidet.

Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er tilfredsstillende med et hyggeligt og hjemligt islæt.

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 borgers kontaktperson ajourfører besøgsplaner med handleanvisende beskrivelser ud fra borgers psykiske, sociale og mentale ressourcer.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Smedegården Ældrecenter, Nørrebro 36, 9881 Bindslev
Leder
Anne Mette S. Nielsen
Antal boliger
18
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 30. juli 2018, kl. 09.00 - 12.00
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet blev indledt og tilrettelagt i samarbejde med leder. 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
Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Leder oplyser, at Hjørring Kommune har udarbejdet en udviklings- og strategiplan for de 14 plejecentre, hvor flere elementer er under implementering. Bl.a. er der øget fokus på borgernes hverdagsliv og triagering, og beboerkonferencer er påbegyndt. Aktuelt er fælles og ensartede rammer under udarbejdelse i forhold til sygeplejerskernes rolle, vagtplanlægning og kompetenceudvikling.</p> <p>Dokumentationssystemet Cura har siden foråret været under implementering og kræver ifølge leder fortsat stor bevågenhed. Yderligere har leder i samråd med medarbejdergruppen øget opmærksomhed på, hvilke praktiske og ikke borgerrelaterede opgaver, som kan deles mellem vagtlagene for at lette arbejdsmængden, særligt i aftenvagter.</p> <p>Sommerferien er under afvikling, og alle vagter er dækket ind. Leder er konstitueret leder på Vendelbocentret og fordeler sin tid ligeligt mellem de to ældrecentre.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>Dokumentationen fremstår opdateret med aktuelle oplysninger om borgerens helbreds-tilstand, funktionsevnetilstand og diagnoser. Besøgsplaner indeholder handleansende beskrivelser af borgerens behov for hjælp og støtte samt ressourcer. I et tilfælde kan en besøgsplan til natten med fordel yderligere specificeres, og i to tilfælde kan handleansende beskrivelser tilføjes, fx hvordan kompleks borger specifik kan lejes. Dokumentation er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.</p> <p>Medarbejderne kan i relevant omfang redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes og understøtter de faglige overvejelser. Tablets benyttes som dagligt redskab og beskrives af medarbejderne som sikkert og trygt, da al dokumentation nu foregår ved og sammen med borgerne. Tre udvalgte borgere gennemgås månedligt på beboerkonferencer med borgerens faste team, sygeplejerske og leder. Ligeledes afholdes daglig triagering, hvor dokumentationen løbende følges op og evalueres. Tiltag som bidrager til et samlet overblik over borgerne i alle vagtlag ifølge medarbejdere.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som meget 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 vid udstrækning svarer til deres behov, og at medarbejderne udøver en meget omsorgsfuld hjælp og støtte. Ligeledes beskriver en borger med flere komplekse problemstillinger stor tryghed ved de indsatser, der gives fra både sygeplejersken og øvrige medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne sikrer, at borgerne modtager den nødvendige pleje og omsorg og kontinuitet i plejen ved bl.a. kontaktpersonfordeling, triagering samt gode muligheder for fælles sparring på tværs af huset.</p>
-------------	--

	<p>Medarbejderne fremtræder fagligt kompetente og kan redegøre for, hvordan de sikrer en sundhedsfremmende og forebyggende indsats, samt hvordan de arbejder med både et rehabiliterende og habiliterende sigte.</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 tager udgangspunkt i en rehabiliterende og motiverende tankegang.

3.4 HVERDAGSLIV

Data	<p>Borgerne oplever, at de i høj grad har selvbestemmelse og medindflydelse på deres egen hverdag. Fx fortæller en borger, at medarbejderne altid lytter og respekterer, når hun har behov for at hvile sig, mens en anden borger angiver, at der altid er noget at give sig til på ældrecentret. Ligeledes er borgerne meget tilfredse med maden, som de finder velsmagende og veltilberedt. Et flertal af borgere vælger at indtage måltiderne i den fælles spise-stue.</p> <p>Byens aktive pensionistklub afholder fx banko, syng sammen og strikkeklub, og de mange frivillige sørger bl.a. for aktiviteter i aftentimerne. Ligeledes arrangeres bus-ture i ældrecentrets egen bus, fx en kommende tur til Skagen, og der afholdes foredrag og gudstjeneste, hvor byens borgere er velkomne. Klippe-kortsordning bruges desuden til individuelle behov og ønsker.</p> <p>Medarbejderne fortæller med eksempler, hvordan de ved at tilgodese den enkelte borgers behov sikrer et værdigt hverdagsliv for borgerne, fx ved at kende, observere og lytte til borgernes vaner, ønsker og ressourcer på dagen. Omgangstonen beskrives som uformel af både medarbejdere og borgere, og medarbejderne redegør for, hvordan borgerne inddrages og respekteres.</p> <p>Der observeres en hyggelig og afslappet stemning i fællesstuen, hvor flere borgere venter glædeligt på frokosten. Maden er pænt og indbydende anrettet. Ligeledes observeres en frisk og venlig omgangstone blandt borgere og medarbejdere.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at borgerne i høj grad medinddrages og har indflydelse på hverdagen og eget liv. Endvidere vurderer tilsynet, at kommunikation og adfærd på ældrecentret er særdeles tilfredsstillende og respektfuld.

3.5 ÅRETS TEMA 1: KOMPETENCER, UDDANNELSE OG KVALITETSSIKRING

Data	<p>Leder og medarbejdere giver udtryk for, at de har de relevante kompetencer, og de kan løfte opgaven på tværs i huset og i samarbejde med samarbejdspartnere, som fx hjemmesygeplejen. En ergoterapeut er netop ansat i et halvårligt vikariat og bidrager bl.a. med faglige input.</p> <p>Både leder og medarbejdere oplever gode muligheder for faglig sparring og løbende kompetenceudvikling. Ledelsen deltager aktuelt i et af kommunens projekter i forhold til at lede medarbejdere med demente borgere og beskriver et givende sparringsforum med kommunens øvrige ældrecentre.</p> <p>Fastlagt mødestrukturer giver muligheder for viden- og erfaringsudveksling, fx månedlige beboerkonferencer, hvor bl.a. Tom Kitwoods teori anvendes, og møder mellem sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter samt stormøder et par gange om året. Der er desuden overlap i vagter.</p>
-------------	---

	<p>Medarbejderne beskriver endvidere stor faglig glæde af sidste års efteruddannelse for alle social- og sundhedsassistenter, som har medvirket til et fælles fagligt løft. Endvidere deltager samtlige social- og sundhedshjælpere på kursus i dysfagi efter sommerferien.</p> <p>Nye medarbejdere introduceres både individuelt og efter et fælles udarbejdet introduktionsprogram gældende for alle kommunens ældrecentre.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at leder og medarbejdere har relevante faglige kompetencer med gode muligheder for faglig sparring og vidensdeling på tværs samt løbende kompetenceudvikling. Nye medarbejdere introduceres og oplæres efter en fælles og systematisk ordning.

3.6 ÅRETS TEMA 2: KOST, ERNÆRING OG MÅLTIDER

Data	<p>Det gode måltid skabes bl.a. af ro og struktur samt medarbejdernes indsats for at skabe en god stemning. Maden anrettes som buffet og med varierede muligheder. Borgernes særlige ernæringsmæssige behov tilgodeses ved et godt samarbejde med ældrecentrets husassistent, som tilpasser maden efter borgernes individuelle behov over døgnet, og der serveres fx hjemmelavet beriget yoghurt og ekstra dessert til småtspisende. Ligeledes har husassistenten den daglige kontakt til centralkøkkenet.</p> <p>Borgerne ernæringscreenses ved behov og vejes kontinuerligt med tæt opfølgning af sygeplejersken eller i samråd med diætist.</p> <p>Aktuelt deltager ældrecentret i et projekt om madduftens betydning for borgernes appetit.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at indsatsen i forbindelse med madens kvalitet, måltider og borgernes ernæringsstilstand kan betegnes som yderst tilfredsstillende. Der er relevant fokus og opfølgning på faktorer, der har betydning for den enkelte borgers livskvalitet i relation til måltidet.

3.7 FYSISKE RAMMER

Data	<p>Indretning af de fysiske rammer sker under hensyntagen til borgernes individuelle behov. Lejlighederne er rummelige, og borgerne er glade for at bo på ældrecentret. De individuelle boliger fremstår hjemlige og med en hyggelig atmosfære og indretning, og borgerne har bl.a. selv udvalgt billeder til ophæng på gangen. Lænestolene ved indgangen indbyder til hygge og afslapning og benyttes meget af borgerne. Huskatten Kim medvirker til socialt miljø.</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser, at afstande mellem enhederne kan være en udfordring særlig i aften og nattetimer. Borgerne må af og til vente med tålmodighed på medarbejderne, som er udfordret af afstandene og - ifølge medarbejderne - normeringen.</p> <p>Såvel borgere, medarbejdere og leder beskriver et godt socialt samvær i både dag- og aftentimerne.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er tilfredsstillende og indrettet med et hyggeligt og hjemligt islæt.

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 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 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

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.