

Tilsynsrapport

Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen

Ældrecenter Svanelundsbakken

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

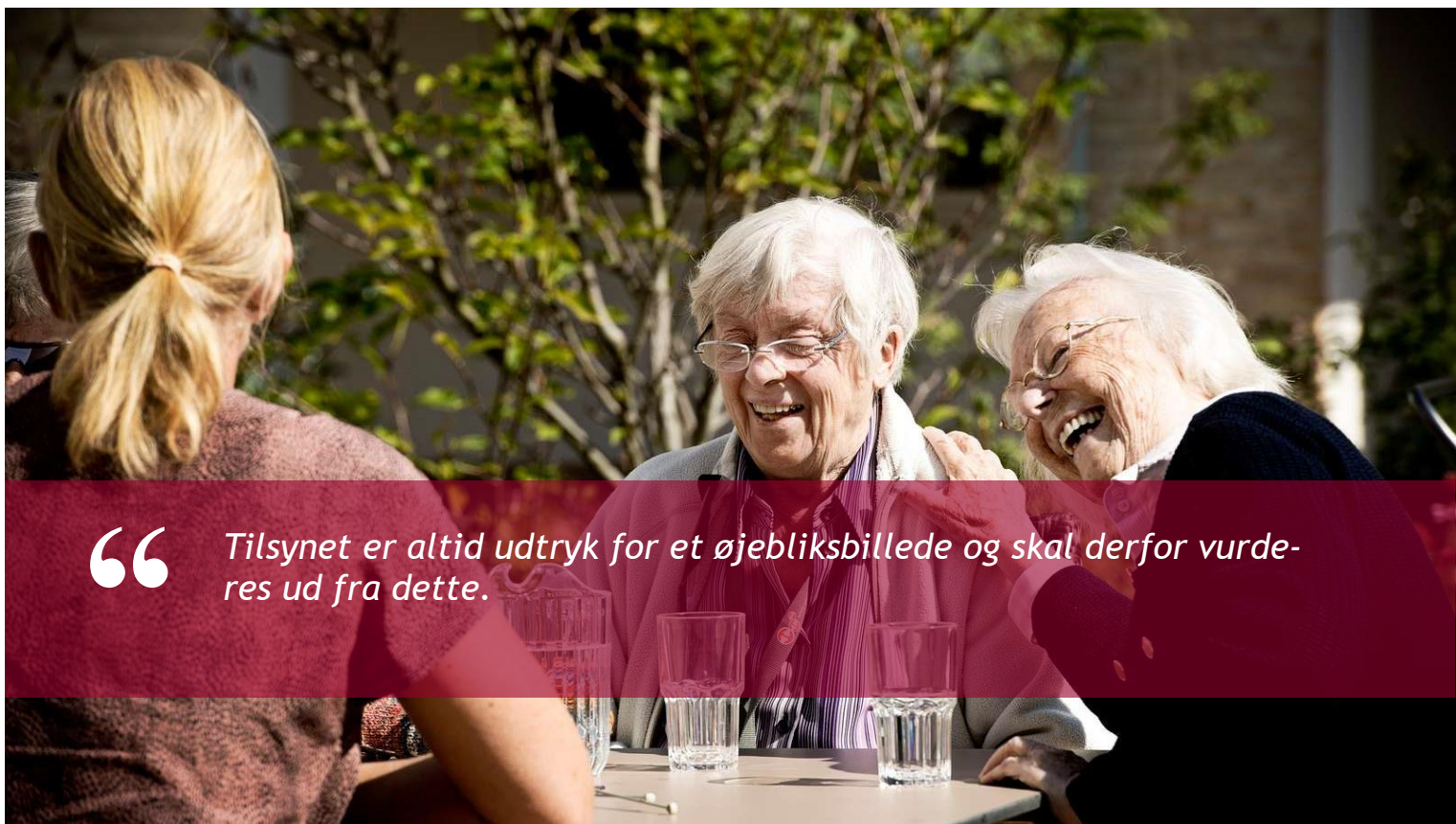
Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

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 Svanelundsbakken er, at forholdene på ældrecentret kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende og ydes med afsæt i en rehabiliterende tankegang. Borgerne har stor indflydelse på egen hverdag, og aktiviteter bidrager til socialt samvær og fællesskab i det omfang, borgerne selv ønsker det. Endvidere vurderer tilsynet, at medarbejdernes kommunikation og adfærd på ældrecentret er tilfredsstillende og respektfuld.

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

Borgerne har stor indflydelse på egen hverdag, og aktiviteter bidrager til socialt samvær og fællesskab i det omfang, borgerne selv ønsker det. Endvidere vurderer tilsynet, at medarbejdernes kommunikation og adfærd på ældrecentret er tilfredsstillende og respektfuld. Ældrecentrets indsats i forbindelse med madens kvalitet, borgernes ernæringstilstand og faktorer med betydning for borgernes oplevede livskvalitet i relation til måltidet kan ligeledes betegnes som meget tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere har relevante faglige kompetencer med mulighed for faglig sparring og vidensdeling på tværs af enhederne. Nye medarbejdere introduceres og oplæres systematisk.

Afslutningsvist vurderer tilsynet, at de fysiske rammer imødekommer borgernes behov især i forhold til trygge og afgrænsede rammer for borgere i demensenheden.

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 ledelse og medarbejdere fortsætter den målrettede implementering af dokumentation i Cura, herunder en fælles og konsekvent systematik for, hvor data beskrives.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter eventuelle muligheder for yderligere følgeskab med erfarne medarbejder i nye medarbejders introduktionsperiode.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Svanelundsbakken 25, 9800 Hjørring
Leder
Jette Nissen
Antal boliger
36 plejeboliger og en skærmet enhed med ni boliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 2. oktober 2018, kl. 12.15 - 15.15
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet blev indledt og tilrettelagt i samarbejde med leder. Tilsynet interviewede leder, tre borgere og tre medarbejdere og havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne under tilsynet. Tilsynet har gennemgået dokumentation for tre borgere med en social-og sundhedsassistent. Tilsynet afsluttede med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Manager Sussi Egelund Schmidt, sygeplejerske, MLP Manager Elsebeth Hummelgaard, sygeplejerske, MPG

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Ledelsen oplyser, at blandt aktuelle udviklingsområder er "Udviklingsplanen" for Hjørring Kommune et fortsat indsatsområde i forhold til det gode måltid samt pleje og omsorg, der ydes med afsæt i borgernes værdighed og ud fra selvbestemmelsesprincippet. Implementering af dokumentationssystemet Cura er kommet godt fra start, og der arbejdes målrettet med at sikre sammenhæng i den samlede dokumentation om den enkelte borger. Køkkenerne er siden sidste år renoveret i enhederne.</p> <p>Af aktuelle faglige udfordringer opleves en del komplekse plejeforløb ved livets afslutning, og grundet besparelser er der varslet omrokeringer i de enkelte enheder med henblik på fortsat at matche de faglige kompetencer med borgernes aktuelle pleje- og behandlingsbehov.</p> <p>Frasat en enkelt langtidssygemelding er medarbejdergruppen overvejende stabil, dog imødeser leder kommende rekrutteringsproblemer.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen kommentarer.

3.2 DOKUMENTATION

Data	<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 relevant for, hvordan dokumentationen foregår på tablets og anvendes til at understøtte de faglige overvejelser og indsatser. Der er gode muligheder for sparring i hverdagen med Cura superbruger på ældrecentret, dog opleves fortsat en vis usikkerhed i forhold til overblik over borgerens samlede dokumentation samt forandringer på grund af løbende opdateringer i Cura. Ligeledes efterlyses en konsekvent systematik og ensartethed i forhold til, hvor og hvordan oplysninger skrives i Cura.</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 giver udtryk for, at den tildelte hjælp modsvarer deres behov og er trygge ved indsatserne i forhold til deres sundhedsmæssige behov og problemer.</p> <p>Medarbejderne sikrer kontinuitet i den nødvendige pleje og omsorg med bl.a. fast kontaktpersonsordning, indflytningssamtaler med opfølgning efter behov og fælles triagering på morgenmøder, hvor ledelsen deltager med henblik på prioritering af dagens aktuelle opgaver og medarbejderressourcer. Medarbejderne redegør for, hvordan borgernes ønsker efterkommes, fx prioritering af borgernes deltagelse i plejen i forhold til ønsket energi til andre gøremål i hverdagen.</p>
-------------	---

	<p>Der er ligeledes fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgernes ressourcer understøttes i de daglige indsatser, hvilket tilsynet ser afspejlet i dokumentationen. Samarbejdet med pårørende betegnes som godt og til tider krævende, fx når yderligere forventningsafstemning er relevant, hvilket medarbejderne imødekommer bedst muligt med rummelighed, rolig optræden og ærlig information.</p> <p>Den hygiejniske standard observeres overalt som 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.

3.4 HVERDAGSLIV

Data	<p>Borgerne giver udtryk for at have stor indflydelse på tilrettelæggelsen af hverdagslivet med respekt for deres til- og fravalg af aktiviteter. Medarbejderne opleves som rare og hjælpsomme, og kommunikationen som imødekommende og respektfuld.</p> <p>Ældrecentret tilbyder varierede arrangementer og udflugter, og aktive frivillige bidrager med bl.a. kortspil og cykelture, mens en aktivitetsmedarbejder varetager planlægning og afholdelse af faste aktiviteter. Medarbejderne varetager klippekortsaktiviteter fx shoppingture til et nærliggende supermarked og ledsagelse til borgers læge. Desuden prioriteres generelt det nære hverdagslivs gøremål med borgerne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at nærvær og tryghed medvirker til et værdigt hverdagsliv, og hvordan kommunikationen målrettes og tilpasses den enkelte borger. Endvidere beskriver medarbejderne, hvordan de er ekstra opmærksomme på at optræde roligt over for borgerne på dage med højt arbejdstempo.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne optræder roligt og venligt i samværet med borgerne, og at omgangstonen er respektfuld blandt borgere og medarbejdere.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at borgerne har stor indflydelse på egen hverdag, og aktiviteter bidrager til socialt samvær og fællesskab i det omfang, borgerne selv ønsker det. Endvidere vurderer tilsynet, at medarbejdernes kommunikation og adfærd på ældrecentret er tilfredsstillende og respektfuld.

3.5 ÅRETS TEMA 1: KOST, ERNÆRING OG MÅLTIDER

Data	<p>Borgerne er generelt tilfredse med det sociale samvær under måltiderne samt madens kvalitet. En enkelt borger ytrer dog, at stemningen ved måltidet for tiden er lidt trist. Medarbejderne er opmærksomme på madens og måltidets betydning for borgernes livskvalitet og har relevante overvejelser om deres rolle og ansvar i forbindelse med "det gode måltid", eksempelvis at sikre, at borgere og medarbejdere er bænket om bordet før maden serveres, så velanrettet smørrebrød eller den varme mad kan serveres i ro og mag.</p> <p>Borgernes ernæringsbehov vurderes ud jævnlig vejning, såfremt borgerne ønsker det. Ved vægtændringer følges op med ernæringscreening, triagering samt målrettede ernæringsindsatser i samarbejde med centersygeplejersker og evt. diætist. Samarbejdet med Centralkøkkenet betegnes som velfungerende og med gode muligheder for alsidige former for specialkost. Medarbejderne beskriver, hvordan de ligeledes selv er kreative i forhold til småtspisende borgere, fx hos en borger, som ikke ønsker at spise, men dog alligevel fandt blendet suppe serveret i en tudkop så indbydende, at den blev drukket.</p>
-------------	--

Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at ældrecentrets indsats i forbindelse med madens kvalitet, borgernes ernæringstilstand og faktorer med betydning for borgernes oplevede livskvalitet i relation til måltidet kan betegnes som meget tilfredsstillende.
----------------------------	---

3.6 ÅRETS TEMA 2: KOMPETENCER, UDDANNELSE OG KVALITETSSIKRING

Data	<p>Medarbejderne vurderer, at deres aktuelle kompetencer i forhold til målgruppens behov er meget tilfredsstillende og ligeledes mulighederne for indbyrdes sparring bl.a. med centrets to sygeplejersker. Videndeling fremmes også på faste møder mellem social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker samt på de månedlige møder med borgergennemgang, hvor kontaktpersonen er ansvarlig tovholder. Sygeplejerskerne underviser desuden i praksisnære emner. Tom Kitwoods teori er delvist kendt af medarbejderne og anvendes endnu ikke som en fast del af den metodiske referenceramme. Medarbejderne efterspørger mere tid til faglig refleksion i en hverdag med behov for hyppig omprioritering af ressourcer i forhold til opgaverne og giver udtryk for, at ledelsen bidrager med hjælp til, hvordan tiden skal prioriteres.</p> <p>Generelt oplever medarbejderne en lydhør ledelse med fokus på kompetenceudvikling. Aktuelt har social- og sundhedsassistenterne været på et længerevarende opkvalificeringskursus, og sygeplejerskerne deltager i et kursus om bl.a. demens og neuropædagogik. Nye medarbejdere introduceres i samarbejde med stedets planlægger og få dages sidemandsoplæring med kollegaer. Medarbejderne reflekterer over, at introduktionstiden med fordel kunne omfatte flere følgedage, før man som nyansat står med selvstændigt ansvar.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere har relevante faglige kompetencer med mulighed for faglig sparring og vidensdeling på tværs af enhederne. Nye medarbejdere introduceres og oplæres systematisk, dog med et medarbejderønske om yderligere sidemandsoplæring.

3.7 FYSISKE RAMMER

Data	<p>De fysiske rammer er lyse og indbydende og velegnede til især borgere i demensenheden i stueetagen med afskærmede udendørsarealer. På første etage efterlyses altaner af både medarbejdere og en borger, så det i højere grad er muligt at profitere af frisk luft på egen etage.</p> <p>Stemningen blandt borgere og medarbejdere under eftermiddagskaffen er hyggelig og nydes i en enhed også med en Bailey. Atmosfæren er generelt stilfærdig og imødekommende.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er meget tilfredsstillende og imødekommer især demensenhedens behov for trygge rammer til borgere med demenslidelser.

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.

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.