

Tilsynsrapport

Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicap-
forvaltningen

Ældrecenter Vellingshøj

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 Ældrecentret Vellingshøj er, at forholdene kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som tilfredsstillende og indgår som et aktivt arbejdsredskab i daglig praksis. Tilsynet vurderer også, at ældrecentrets målrettede arbejde med implementering af Cura fortsat bør fastholdes.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje og omsorg er meget tilfredsstillende og understøtter borgernes ressourcer ud fra en rehabiliterende tilgang, mens den praktiske hjælp i forbindelse med renholdelse af borgernes hjælpemidler er mangelfuld.

Tilsynet vurderer, at borgerne i høj grad medinddrages og har indflydelse på at skabe et meningsfyldt hverdagsliv på egne præmisser. Medarbejdernes og ledelsens kommunikation og adfærd på ældrecentret er både meget tilfredsstillende og respektfuld.

Ældrecentrets indsats i forbindelse med borgernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende, og tilsynet vurderer, at medarbejderne har stort fokus på måltidets betydning for den enkelte borgers livskvalitet.

Tilsynet vurderer, at medarbejdere har de relevante faglige kompetencer med mulighed for faglig sparring og vidensdeling på tværs af boligenhederne, og at muligheder for kontinuerlig kompetenceudvikling er meget tilfredsstillende.

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 medarbejderne opretter relevante handleanvisninger i relation til borgernes plejebehov.
2. Tilsynet anbefaler, at superbrugere og borgernes kontaktpersoner bearbejder resterende data overført fra Care og placerer disse relevant i forhold til strukturen i Cura.
3. Tilsynet anbefaler, at fællesarealer og borgernes hjælpemidler alle steder fremstår rengjorte.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Ældrecenter Vellingshøj, Vellingshøjvej 359, 9800 Hjørring
Leder
Anette Hastrup
Antal boliger
40 plejeboliger og otte boliger i en skærmet enhed til borgere med demenslidelser
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 9. oktober 2018, kl. 12.15 - 15.30
Tilsynets deltagerkreds
<p>Tilsynet blev tilrettelagt i samarbejde med en social- og sundhedsassistent fra Hus To. Leder blev kontaktet ved tilsynets indledning. Tilsynet fandt sted på et tidspunkt med en til to medarbejdere i hver enhed, hvorfor fokusgruppeinterview ikke var muligt.</p> <p>Tilsynet interviewede en medarbejder og tre borgere og havde endvidere dialog med flere medarbejdere, en elev og en frivillig på fællesarealer undervejs gennem tilsynet.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentation for to borgere sammen med en medarbejder, da en akut dårlig borger krævede en medarbejders indsats.</p> <p>Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til en medarbejder og leder, som ankom umiddelbart efter tilsynets afslutning.</p>
Tilsynsførende
Manager Sussi Egelund Schmidt, sygeplejerske og MLP Manager Elsebeth Hummelgaard, sygeplejerske og MPG

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Medarbejderen oplyser, at aktuelle udviklingsområder fortsat er implementering af Cura, foruden et løbende fokus på at give borgerne de bedste muligheder for et meningsfyldt hverdagsliv ud fra de givne rammer og vilkår. Aktuelt opleves ikke rekrutteringsproblemer.</p> <p>Medarbejder er ikke bekendt med opfølgning på sidste tilsyn.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>Dokumentationen er opdateret og indeholder beskrivelser af borgernes samlede helbredssituation og plejebehov. Besøgsplanerne er handlevejledende beskrevet og har i varierende grad afsæt i borgernes ressourcer. I et tilfælde savnes en konkret handleanvisning i forbindelse med skift og pleje af et urinkateter, mens der observeres relevant opfølgning på målinger af blodtryk og vægt. Under feltet "Generelle oplysninger" findes data, som er direkte overført fra Care og endnu ikke bearbejdet i forhold til Cura.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.</p> <p>Medarbejderen kan redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes og understøtter de faglige indsatser i praksis, og ligeledes redegøres for ansvarsfordelingen i forhold til dokumentationen. To superbrugere bistår de øvrige medarbejdere med faglig sparring og sidemandsoplæring i forhold til dokumentationen i Cura, som sker på tablets. Medarbejderen efterlyser i den forbindelse en fælles kommunal retningslinje med henblik på at sikre ensartet systematik for placering af data i Cura.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som tilfredsstillende og indgår som et aktivt arbejdsredskab i daglig praksis. Tilsynet vurderer også, at ældrecentrets målrettede arbejde med implementering af Cura fortsat bør fastholdes.

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	<p>Borgerne oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov og ydes på en respektfuld måde med afsæt i deres ønsker og vaner. En borger beskriver fx, hvordan dagen begynder stille og roligt med morgenmad i egen bolig. De er ligeledes trygge ved indsatsen i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.</p> <p>Medarbejderne sikrer kontinuitet i den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. via kontaktpersonordning, indflytningsamtale og faste møder med beboergennemgang i alle huse, hvor borgernes helhedssituation drøftes.</p> <p>Medarbejderen kan redegøre for, hvordan den rehabiliterende tilgang indgår i den daglige pleje, og at en sundhedsfremmende og forebyggende indsats sker i samarbejde med ældrecentrets sygeplejersker. Triagering udføres ugentligt i hvert hus med særligt fokus på ændringer i borgernes adfærd og observationer af nyindflyttede borgere.</p>
-------------	--

	Borgerne er velsoignerede, mens tilsynet observerer flere meget snavsede hjælpemidler, samt fællesarealer hvor møblernes overflader fremstår ret støvede.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje og omsorg er meget tilfredsstillende og understøtter borgernes ressourcer ud fra en rehabiliterende tilgang, mens den praktiske hjælp i forbindelse med renholdelse af borgernes hjælpemidler er mangelfuld.

3.4 HVERDAGSLIV

Data	<p>Borgerne giver udtryk for, at de i høj grad har mulighed for et individuelt tilrettelagt hverdagsliv med stor respekt for deres til- og fravalg i forhold til deltagelse i ældrecentrets mange og varierede tilbud om aktiviteter. Medarbejderen oplyser, at der er arrangementer såvel i de enkelte huse som på tværs af hele ældrecentret, hvor behov for fælles sociale og individuelle aktiviteter kan tilgodeses afhængigt af den aktuelle borgersammensætning. Borgerne kan desuden efter visitation deltage i de mange ting, som foregår i Aktivitetscentret, som er beliggende på stedet.</p> <p>Medarbejderen pointerer, at samarbejdet med de pårørende er en væsentlig del af at skabe et godt hverdagsliv på centret, og at der altid er plads til en kop kaffe. Desuden arrangeres indimellem fælles kagebord, hvor de pårørende deltager. En frivillig tilknyttet ældrecentret giver udtryk for, at det er et dejligt sted at komme og oplever en engageret ledelse, som inviterer til samarbejde med de frivillige. En elev i praktik beskriver ligeledes, hvordan medarbejdernes tilgang og kommunikation med borgerne præges af respekt og inddragelse af borgernes ressourcer og ønsker.</p> <p>Tilsynet observerer overalt en anerkendende og meget imødekommende adfærd mellem medarbejdere og borgere og blandt medarbejderne indbyrdes.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at borgerne i høj grad medinddrages og har indflydelse på at skabe et meningsfyldt hverdagsliv på egne præmisser. Det er endvidere tilsynets vurdering, at medarbejdernes og ledelsens kommunikation og adfærd på ældrecentret er både meget tilfredsstillende og respektfuld.

3.5 ÅRETS TEMA 1: KOST, ERNÆRING OG MÅLTIDER

Data	<p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet. I flere af husene ses dagens menu på gammeldags tavle skrevet med kridt. Medarbejderen oplyser, at den synlige menu giver anledning til en god snak om maden forud for måltidet.</p> <p>Medarbejderne har relevante overvejelser vedrørende "det gode måltid" og deres rolle og bidrag til rammer, der gør måltiderne til hyggelige stunder.</p> <p>Medarbejderen beskriver, hvordan der er fokus på borgernes ernæringsbehov med jævnlig vejning, såfremt borgerne ønsker det. Ved behov for en ekstra ernæringsmæssig indsats, fx hos småtspisende borgere, kan næringsberiget kost bestilles, og borgernes individuelle ønsker imødekommes i samarbejde med centralkøkkenet. Disse indsatser afspejles i dokumentationen. Ligeledes kan en diætist inddrages, og medarbejderen oplyser, at denne netop har været rundt i alle huse med henblik på sparring og inspiration i forhold til måltider og særlige ernæringsindsatser.</p>
Tilsynets vurdering	Ældrecentrets indsats i forbindelse med borgernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende, og tilsynet vurderer, at medarbejderne har stort fokus på måltidets betydning for den enkelte borgers livskvalitet.

3.6 ÅRETS TEMA 2: KOMPETENCER, UDDANNELSE OG KVALITETSSIKRING

Data	<p>Medarbejderne vurderer, at de relevante faglige kompetencer er til stede, dog satser ældrecentret ifølge medarbejderen på at ansætte flere social-og sundhedsassistenter ved naturlig afgang blandt medarbejderne med henblik på fortsat at kunne imødekomme borgernes kognitive og somatiske problemstillinger. Der opleves gode muligheder for yderligere kompetenceudvikling med leders opbakning. Bl.a. har social- og sundhedsassistenterne netop været på efteruddannelse og kursus i neuropædagogik. Faglig sparring er en del af hverdagen med bl.a. ældrecentrets sygeplejersker og relevante ressourcepersoner, fx fysio- og ergoterapeut og det palliative team. Videndeling sker dels på møder om borgergennemgang, hvor Tom Kitwoods analysemodel anvendes, dels på assistentmøder, hvor man underviser hinanden internt.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer med mulighed for faglig sparring og vidensdeling på tværs af husene, og at muligheder for kontinuerlig kompetenceudvikling er meget tilfredsstillende.</p>

3.7 FYSISKE RAMMER

Data	<p>De fysiske rammer er imødekommende og velegnede til ældrecentrets forskellige målgrupper og med mindre nicher og hyggelokke til en-til-en kontakt, eller som tilsynet oplever undervejs; en samtale om litteratur og rejser mellem to borgere i samme hus. Endvidere er de meget store fællesarealer basis for afholdelse af større fællesarrangementer på tværs af de enkelte huse. Stemningen er imødekommende og hjemlig, og under tilsynet afholdes fx Zumba på et stort fællesareal, mens der i husene drikkes eftermiddagskaffe og spises hjemmebagt kage.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet har ingen bemærkninger.</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 ressourcer, 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.