

Tilsynsrapport

Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen

Ældrecenter Vikingbanke

Uanmeldt tilsyn
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: Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring	6
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 Ældrecenter Vikingbanke er, at forholdene på ældrecentret kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som tilfredsstillende, da et nyt dokumentationssystem er under implementering.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende og med en rehabiliterende tankegang integreret som en naturlig del af hverdagen.

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 meget respektfuld.

Tilsynet vurderer, at medarbejdere har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring og vidensdeling på tværs. Nye medarbejdere introduceres og oplæres efter interne procedurer.

Det er tilsynets vurdering, at ældrecentrets indsats i forbindelse med maden, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende. Der er endvidere fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte borgers livskvalitet i relation til måltidet.

Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er meget tilfredsstillende og egnede i forhold til demens.

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 og medarbejderne fortsætter den målrettede implementering af Cura, så der fremadrettet sikres en fyldestgørende dokumentation af borgernes helhedssituation.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter medarbejdernes ønske om fælles morgenmøde og efterspørgslen efter konkret viden om borgere med demens.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Ældrecenter Vikingbanke, Vikingbanke 12, 9850 Hirtshals
Leder
Susanne Ottesen
Antal boliger
30 boliger, heraf et demensafsnit med seks pladser
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 2. august 2018, kl. 09.00- 12.15
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet blev indledt og tilrettelagt i samarbejde med ansvarshavende sygeplejerske. Tilsynet interviewede: Ansvarshavende sygeplejerske, tre borgere, tre medarbejdere og tre pårørende. 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 sygeplejersken om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Tilsynet afvikles i samarbejde med sygeplejersken. Leder afholder ferie og informeres om tilsynet.</p> <p>Sygeplejersken oplyser, at ældrecentret har stort fokus på den enkelte borgers trivsel med et meningsfyldt og trygt hverdagsliv, ligesom et højt prioriteret område er at opretholde høj faglighed blandt medarbejderne. Flere elementer fra kommunens udviklingsplan er aktuelt etableret, bl.a. triagering og beboerkonference, og efter sommer opkvalificeres medarbejdergruppen ved omfordeling af faglige ressourcepersoner, som dermed bidrager til et fælles kompetenceløft på tværs af ældrecentret.</p> <p>Det nye dokumentationssystem Cura har desuden været af højeste prioritering siden implementeringen i foråret og kræver ifølge sygeplejersken fortsat stor opmærksomhed. Af aktuelle udfordringer opleves flere borgere med tiltagende kompleksitet i deres sygdom og adfærd.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>Dokumentationen er generelt opdateret og fyldestgørende. Helbredstilstande ses relevante og diagnoser aktuelle. Besøgsplaner fremstår handlevejledende med beskrivelser af borgernes samlede helbredssituation, ressourcer, vaner og plejebenhov. I et tilfælde mangler en besøgsplan for natten, ligesom en helbredstilstand ikke er udfyldt. Funktionsevnetilstande er endnu ikke fuldt implementeret og opdateret. Formuleringen af dokumentationen er fagligt og i et professionelt sprog og stemmer overens med observerede og borgernes oplevede behov.</p> <p>Der sikres opfølgning og revidering af dokumentationen ved sygeplejersken minimum en gang årligt via en systematisk gennemgang af borgernes samlede dokumentation. Endvidere afholdes beboerkonferencer hver måned, hvor tre borgeres dokumentation gennemgås og evalueres.</p> <p>Medarbejderne kan i relevant omfang redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes i dagligdagen og understøtter de faglige overvejelser. Tablets anvendes som dagligt arbejdsredskab, som dog opleves af nogle medarbejdere som tungt og upraktisk, men effektiv, da det meste af dokumentationen foregår ved borgerne.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen samlet set kan karakteriseres som tilfredsstillende.

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	<p>Borgerne oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov og ønsker, og vaner efterkommes i forbindelse med plejen og praktisk bistand. Ligeledes opleves stor tilfredshed ved den indsats, medarbejderne yder i forhold til borgernes sundhedsmæssige problemstillinger. Medarbejderne beskrives som lydhøre og hjælpsomme, og de pårørende er meget trygge ved medarbejdernes indsats. Ligeledes nævner to pårørende, at de i høj grad medinddrages, fx i form af en kontaktbog eller ved telefonisk henvendelse.</p> <p>Borgerne sikres kontinuitet i pleje og omsorg med bl.a. kontaktpersonsansvar, ugentligt triagering og indflytningssamtale. Medarbejderne ytrer ønske om fælles samling og sparring om morgenen, da de savner et samlet overblik over både borgere og kollegaer. Sundhedsfaglige problemstillinger drøftes med sygeplejersken, som også har den primære kontakt til borgernes læger. De fleste borgere er tilknyttet byens læge, som sygeplejersken har fast konsultationstid ved. Nye borgere gennemgås systematisk med lægen.</p> <p>Den rehabiliterende tilgang indgår naturligt i samarbejdet med borgerne i plejen og ved inddragelse i praktiske gøremål, fx smøre egen mad og tage af bordet. Tilsynet observerer en borger i færd med at tømme opvaskemaskinen sammen med en medarbejder.</p> <p>Den hygiejniske standard er overalt forsvarlig. Medarbejderne har ansvaret for rengøringen i borgernes lejligheder, men rengøringen opleves som svær at praktisere tilfredsstillende i en travl hverdag.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende og med en rehabiliterende tankegang integreret som en naturlig del af hverdagen.

3.4 HVERDAGSLIV

Data	<p>Borgerne oplever gode muligheder for et individuelt tilrettelagt hverdagsliv og finder udbuddet af aktiviteter varieret. Ældrecentret har et væld af udflugter med bl.a. gåture, bading og busture i egen bus, og der er ofte stor tilslutning til aktiviteterne. På tilsynsdagen deltager flere borgere i banko, ligesom flere borgere ser frem til morgendagens arrangement - byens fiskefestival.</p> <p>Klippekortordningen benyttes aktivt til individuelle behov, og demente borgere tilbydes ofte en-til-en kontakt. De pårørende nævner desuden, at der er rig mulighed for deltagelse i festlige arrangementer og er bekendte med beboer-/pårørenderåd.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at ligeværdig kommunikation vægtes højt, såvel til borgerne, de pårørende og medarbejderne indbyrdes.</p> <p>Kommunikation og adfærd observeres overalt som respektfuld og imødekommende.</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 meget respektfuld.

3.5 ÅRETS TEMA 1: KOMPETENCER, UDDANNELSE OG KVALITETSSIKRING

Data	<p>Medarbejderne vurderer, at medarbejdersammensætningen og de samlede kompetencer svarer til borgernes behov for pleje og omsorg. Sundhedsfaglige opgaver overdrages i tæt sparring med sygeplejersken, som ligeledes bidrager til et åbent sparringsmiljø. Interne undervisningsseancer beskrives af medarbejderne som fagligt givende. Et aktuelt ønske er mere viden om demenslidelser, da medarbejderne oplever et stigende antal borgere med komplekse kognitive problemstillinger på de to somatiske enheder.</p> <p>Nye medarbejdere introduceres og oplæres efter et internt system.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring og vidensdeling på tværs. Nye medarbejdere introduceres og oplæres efter interne procedurer.</p>

3.6 ÅRETS TEMA 2: KOST, ERNÆRING OG MÅLTIDER

Data	<p>Borgerne finder måltiderne meget tilfredsstillende med varieret og flot anrettet mad. De fleste borgere spiser i de fælles opholdsstuer, og måltiderne beskrives som hyggelige og med en god stemning.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan ro og socialt fællesskab ved måltiderne prioriteres i alle enheder. De vægter desuden, at maden anrettes indbydende og serveres, så borgere kan være så selvhjulpne som mulige. Medarbejderne oplyser dertil, at borgerne tilbydes ekstra væske i sommervarmen, fx med citron og smagfulde isterninger samt kræses om med ekstra frugt, koldskål og is.</p> <p>Ved et individuelt ernæringsbehov er der gode muligheder for specialkost fra central-køkkenet. Medarbejderne er desuden kreative i køkkenerne, fx pandestegt bacon, som ifølge medarbejderne spreder duft og bidrager til større appetit for flere borgere.</p> <p>Relevante samarbejdspartnere, som fx diætisten, inddrages ved behov, og et dagligt tæt samarbejde med sygeplejersken, hyppige kontrolvejninger og et generelt stort fokus på ernæring højner fokus på borgernes individuelle ernæringsbehov.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at ældrecentrets indsats i forbindelse med mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende. Der er fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte borgers livskvalitet i relation til måltidet.</p>

3.7 FYSISKE RAMMER

Data	<p>De fysiske rammer er hensigtsmæssige og indrettet under hensyntagen til borgerne. Ældrecentret består af flere sammenhængende bygninger med en særskilt demensenhed. Flere af lejlighederne har udsigt til havnen og nogle til en lukket hyggelig have med bl.a. drivhus og en bunkers. Borgerne er meget tilfredse med både de fysiske rammer og lejlighederne. Medarbejderne fortæller, at flere borgere er tidligere fiskere eller vant til "havnelivet," hvorfor udsigten til havnens aktivitet er meget givende. Nærmiljøet med bl.a. handlemuligheder bruges ligeledes aktivt.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er meget tilfredsstillende og velegnede i forhold til borgere med demens.</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, 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 plejecentret.

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 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.