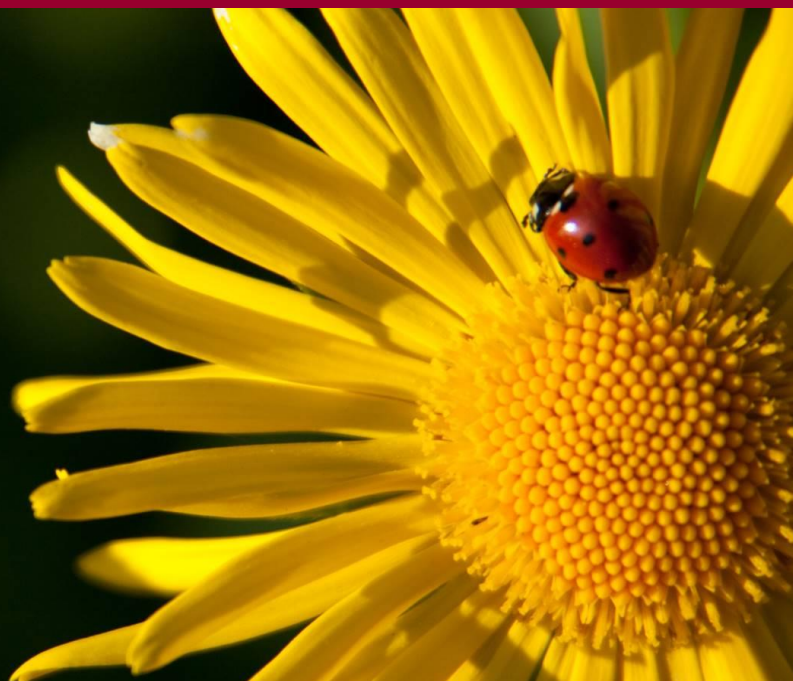


Tilsynsrapport

# Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen

ÆLDRECENTER HAVBAKKEN



Uanmeldt socialfagligt tilsyn

Maj 2019

# 1. SOCIALFAGLIGT TILSYN

## 1.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Ældrecenter Havbakken. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

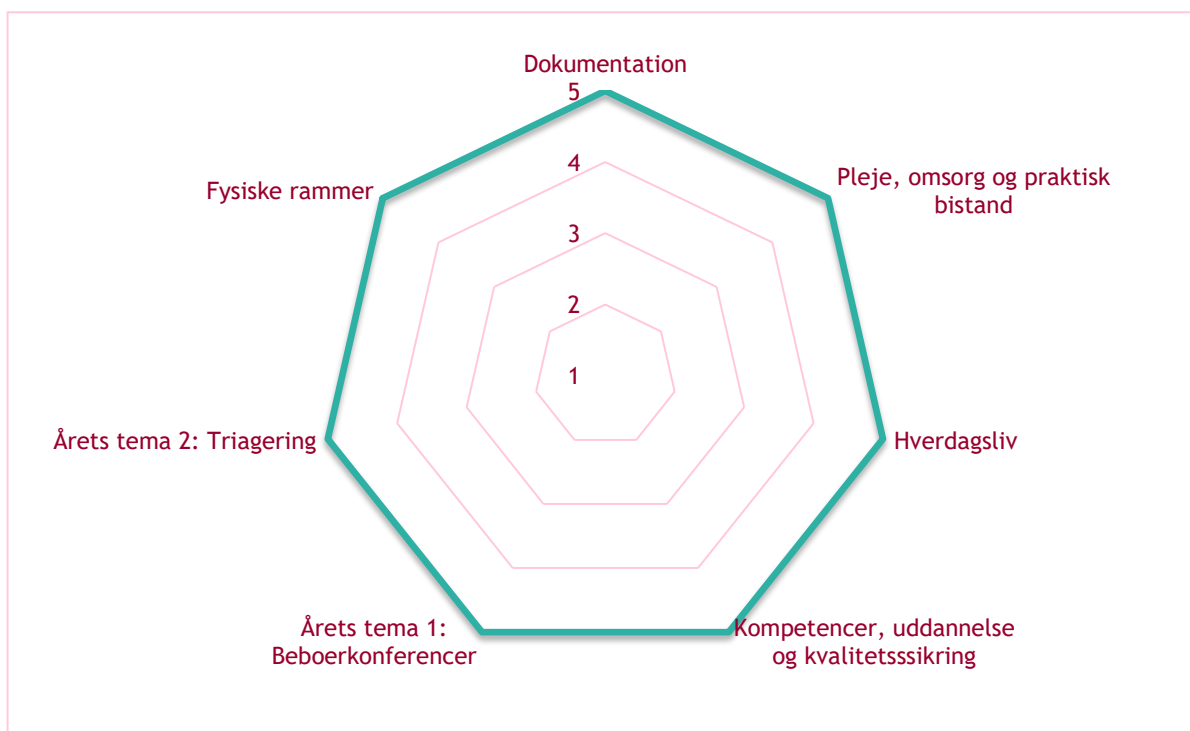
Tilsynet vurderer, at Ældrecenter Havbakken lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Det er tilsynets overordnede vurdering, at ældrecentret er velfungerende med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, hvor borgernes ressourcer inddrages i den daglige pleje.

Ældrecentrets forestående lukning præger alle, men det er tilsynets vurdering, at ledelsen og medarbejderne arbejder med en professionel tilgang i forhold til at sikre borgerne en god og tryk hverdag og bedst mulig støtte i overgangen til en ny bolig.

## 1.2 SCORE

For hvert overordnede tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



## 1.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Dokumentation</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, som udføres i løbet af dagen ved brug af tablets. Dokumentationen understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne oplyser, at nye medarbejdere og afløsere altid får en verbal vejledning i tilknytning til at læse i besøgsplaner om borgers pleje.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation. Under Plejeboligopgaver beskrives, hvilke hjælp borger har behov for, dette supplerer beskrivelserne i besøgsplanen, mens der under funktionsevnetilstande beskrives borgers egne ressourcer. Tilsynet drøfter med medarbejder, at beskrivelsen af borgers ressourcer med fordel kunne udfoldes yderligere i besøgsplanen. Medarbejder redegør for arbejdsfordeling og roller i forhold til dokumentationen og for retningslinjer for opdatering.</p> <p>Den skriftlig dokumentation har en god faglig standard og er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Pleje, omsorg og praktisk bistand</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager, og føler tryghed i hverdagen.</p> <p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet og sikrer borgerne den pleje og omsorg, som de har behov for. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, hvor borgernes ressourcer inddrages i den daglige pleje. Medarbejderne giver eksempler på, hvordan borgerne deltager i hverdagens opgaver, såsom at rydde af bordet, stryge tøj og ordne vasketøj. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx i forhold til væske, ernæring og urinvejsinfektioner.</p> <p>Boliger, fællesarealer og hjælpemidler fremstår rene.</p>
<p>Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever, at der er et varieret udbud af aktiviteter. Ældrecentrets mandlige borgere mødes til billard og kortspil, hertil kommer en række forskellige tilbud, såsom gudstjeneste, håndarbejde, bankospil og busture. Der er tilknyttet frivillige til ældrecentret, hvilket en borger fremhæver som et frisk pust i hverdagen.</p> <p>Borgerne oplever at blive hørt, respekteret og anerkendt. En borger beskriver deltagelse i bruger-/pårørenderådet, herunder drøftelser af den forestående nedlukning af ældrecentret. Flere borgere nævner stor bekymring i forbindelse med den forestående nedlukning.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne sikres et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter, døgnrytme og hverdagsliv.</p> <p>Medarbejderne lægger vægt på en venlig og høflig omgangstone præget af imødekommenhed og respekt for borgernes privatliv og livsstil og beskriver, hvordan nye medarbejdere introduceres til dette.</p> <p>Efter klippekortsordningen er stoppet, er der stadig mange tilbud om aktiviteter både i fællesskab og en-til-en aktivitet. Der er et godt samarbejde med de frivillige, som bistår ved aktiviteter, og som kommer med ideer til aktiviteter. Aktiviteterne er varierede og meget populære.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at den forestående nedlukning fylder meget i hverdagen for borgerne, og at der er god ledelsesopfølgning på dette. Der er fokus på at opretholde en god hverdag i tiden op til nedlukningen.</p>

	<p>Borgerne er tilfredse med madens kvalitet og måltiderne, hvor medarbejderne sidder med ved bordet.</p> <p>Ældrecentret har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne i form af indbydende rammer, at der er ro, og at borgerne sidder på deres vante pladser. Medarbejderne er opmærksomme på madens og måltidets betydning for borgernes livskvalitet og er bevidste om egen rolle og ansvar i forhold til måltiderne.</p> <p>Tilsynet observerer en imødekommende og venlig omgangstone på ældrecentret.</p>
<p>Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder og medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgruppen. Medarbejderne beskriver, at der er mulighed for at deltage i kompetenceudvikling efter behov, og der har netop været efteruddannelse for social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Medarbejderne oplever at være godt klædt på til hverdagens opgaver. Der afholdes social- og sundhedsassistent- samt social- og sundhedshjælpermøder med sygeplejersken, og her er der mulighed for at drøfte problemstillinger og få faglig sparring.</p>
<p>Årets tema 1: Beboerkonferencer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejder fortæller, at alle borgere i demensafsnittet typisk gennemgås ved beboerkonferencen. Medarbejderne fremviser et udfyldt skema for beboerkonference og et ark med Tom Kidwoods teori, som anvendes ved konferencen, hvor også medarbejdere fra aften- og nattevagt deltager.</p> <p>Medarbejderne redegør for samarbejdet med VISO, og hvordan dette har udviklet arbejdet fagligt i forhold til en konkret borger.</p> <p>Tilsynet vurderer, at Håndbogens retningslinjer for beboerkonferencen overholdes.</p>
<p>Årets tema 2: Triagering</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne forviser tilsynet, hvorledes der arbejdes med triagering ved hjælp af triageringstavle og redegør på højt fagligt niveau for faglige refleksioner i forbindelse med triageringen, der udføres to gange dagligt.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at triagering giver et overblik over borgernes aktuelle situation, og at det bliver tydeligt, hvor der evt. er behov for ekstra medarbejderressourcer. Der er opmærksomhed på at beskytte persondata i forhold til triageringstavlens placering.</p> <p>Retningslinjerne for triagering fra håndbogen følges.</p>
<p>Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgere oplever, at de fysiske rammer er tilfredsstillende.</p> <p>Medarbejdere redegør for, hvordan de fysiske rammer understøtter borgernes behov. Rammerne fungerer tilfredsstillende i hverdagen, og særligt fremhæves de lyse fællesarealer og gode udendørsfaciliteter.</p> <p>Tilsynet observerer, at indretningen af de fysiske rammer er hensigtsmæssig og under hensyntagen til borgernes behov.</p>

## 1.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

<b>Bemærkninger</b>
Tilsynet har ingen bemærkninger.
<b>Anbefalinger</b>
Tilsynet har ingen anbefalinger.

## 2. OPLYSNINGER

### 2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

<b>Adresse</b>
Ældrecenter Havbakken, Købstedvej 6, 9850 Hirtshals
<b>Leder</b>
Dorte Kjær
<b>Antal pladser</b>
32 boliger, heraf 8 i skærmet afsnit, aktuelt 14 anvendte boliger og 7 skærmede pladser
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 28. maj 2019, kl. 8.15 - 12.00
<b>Deltagere i interviews</b>
Centerleder, seks borgere og fem medarbejdere
<b>Tilsynsførende</b>
Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Manager Pernille Hansted, økonom, DP i ledelse

### 2.2 AKTUELLE VILKÅR

<b>Aktuelle vilkår</b>
<p>Tilsynet indledes i samarbejde med en social- og sundhedsassistent, og leder kommer til stede umiddelbart herefter.</p> <p>Leder oplyser, at der arbejdes med udvikling af beboerkonferencer, og social- og sundhedshjælper-/sygeplejemøder og social- og sundhedsassistent-/sygeplejemøder.</p> <p>Der er netop kørt et forløb med VISO, som har været meget fagligt givende. Demensvejlederne deltog i forløbet.</p> <p>Der er en aktiv frivilligruppe tilknyttet ældrecentret, som betyder meget for hverdagslivet.</p> <p>Leder beskriver, hvordan der arbejdes med at opretholde den professionelle tilgang og det faglige fokus i forhold til den planlagte nedlukning. I forbindelse med borgernes flytning til andre ældrecentre er der stort fokus på at sikre borgerne tryghed og en god overlevering. Medarbejderne er ydet supervision, og ledelsen har arbejdet ihærdigt med plan for omplacering af medarbejderne, som er tæt på at være i mål.</p>

### 2.3 OPFØLGNING

<b>Opfølgning</b>
Der blev ikke givet anbefalinger i 2018.

Partneransvarlig  
BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner  
m: 2810 5680  
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig  
KIRSTEN MARQUARDSEN  
Senior Manager  
m: 41 89 04 36  
e: kmq@bdo.dk

[www.bdo.dk](http://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 mere end 1.200 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 80.000 medarbejdere i mere end 160 lande.*

*Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.*