

Tilsynsrapport

# Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen

ÆLDRECENTER MARIEBO



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 Mariebo Ældrecenter. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Ældrecenter Mariebo er et velfungerende ældrecenter, hvor borgerne trives og føler sig trygge.

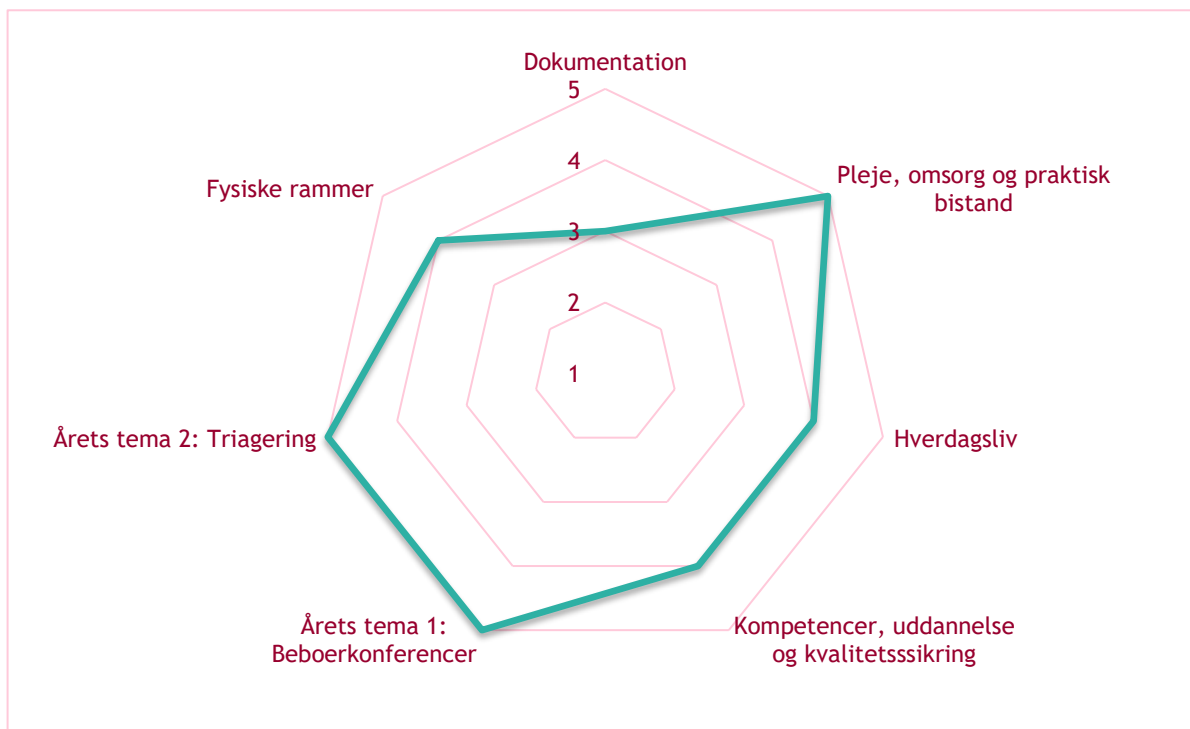
Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med faglig kvalitet, og medarbejderne har fokus på at skabe et godt hverdagsliv for borgerne. Der arbejdes med beboerkonferencer, og triagering er et aktivt og væsentlig fagligt værktøj på ældrecentret.

Endelig er det tilsynets vurdering, at dokumentationen har mangler, som det fortsat vil kræve ledelsesmæssig bevågenhed og understøttelse at udbedre.

## 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
Dokumentation  Score: 3	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>En borgers dokumentation er fyldestgørende opdateret og beskrevet. De øvrige to borgers dokumentation er mangelfuldt opdateret, og besøgsplanerne mangler desuden konkrete beskrivelser af borgernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer, samt hvorledes disse inddrages i dagligdagen.</p> <p>Funktionsevnetilstande er ikke opdateret, hvilket ifølge sygeplejersken er et udviklingsområde.</p> <p>Medarbejderne finder dele af dokumentationsarbejdet vanskeligt og beskriver, at der i nogen grad anvendes mundtlig overlevering omkring borgernes pleje. En medarbejder udtrykker, at dokumentationen ikke på alle punkter virker relevant for hende, og at omsorgssystemet er vanskeligt at arbejde i. Tilsynet oplyses om, at der endnu ikke er helt samme forståelse for, hvor de forskellige elementer dokumenteres, men at sygeplejersken er hjælpsom i processen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at oplysninger om borgernes vaner og ønsker kan findes spredt i henholdsvis funktionsevnetilstande og helbredstilstande.</p>
Pleje, omsorg og praktisk bistand  Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager.</p> <p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet via kontaktpersonsordning, og pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan borgernes ressourcer inddrages i den daglige pleje, og to borgere beskriver, hvordan de selv deltager aktivt med det, de selv formår, og at dette har stor værdi for dem.</p> <p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse på ældrecentret, hvor ændringer hos borgerne bl.a. opfanges via triagering.</p> <p>Fællesarealer, boliger og hjælpemidler har en hygiejnemæssig forsvarlig standard.</p>
Hverdagsliv  Score: 4	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er tilfredse med deres hverdag på ældrecentret og oplever at blive hørt og respekteret. En borger fremhæver, at medarbejderne er gode til at spørge, om borger vil deltage i fx eftermiddagskaffen.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne sikres et trygt hverdagsliv i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter, døgnrytme og hverdagsliv. Efter klippekortsordningen er stoppet, oplever medarbejderne dog ringere mulighed for at ledsage borgerne, fx til lægebesøg. Medarbejderne beskriver ligeledes, at borgerne kommenterer på, at der er færre muligheder for at komme ud af huset.</p> <p>En medarbejder, ansat på særlige vilkår, har stor betydning for en-til-en aktivitet for borgerne. Ældrecentret har netop indsamlet midler til en ny bus, som alle glæder sig til at tage i brug.</p> <p>Medarbejderne lægger vægt på en god og venlig omgangstone med respekt for borgerne samt humor tilpasset den enkelte.</p> <p>Borgerne er tilfredse med madens kvalitet og måltiderne, og der er fokus på at skabe gode rammer om måltiderne. Der spises frokost i afdelingerne og aftensmad i spisesalen. Medarbejderne er opmærksomme på bordplanen og borgernes individuelle ønsker og behov i forhold til maden, herunder at nogle borgere ønsker at spise i egen bolig.</p> <p>Der er bruger-/pårørenderåd på ældrecentret.</p>

	Tilsynet observerer en venlig og anerkendende omgangstone mellem borgere og medarbejdere.
<b>Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring</b>  Score: 4	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Sygeplejerske og medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgruppen. Medarbejderne oplyser, at der pt. ikke er vakante stillinger, og at der er sket en opnormering i nattevagten. Medarbejderne kender og kan beskrive ansvarsområder i plejen og fortæller, at de trækker på hinanden i hverdagen og inddrager relevante samarbejdspartnere efter behov. I forhold til dokumentationsarbejdet fremstår medarbejderne usikre på formål og anvendelse af alle aspekter af dokumentationen. Der har været øget fokus på at undervise i forflytninger på baggrund af, at flere medarbejdere har haft arbejdsrelateret sygefravær.
<b>Årets tema 1: Beboerkonferencer</b>  Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Der er indført beboerkonference, og medarbejderne beskriver, at borgerne alle skal gennemgås over tid. Medarbejderne oplyser i den forbindelse, at de har et godt udbytte af at deltage og sparre med hinanden på konferencerne. Tilsynet vurderer, at retningslinjerne fra Håndbogen følges.
<b>Årets tema 2: Triagering</b>  Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Der afholdes triagering to gange om ugen. Det er sygeplejerskens oplevelse, at triageringen fungerer godt, og at dette har positiv effekt på fagligheden og på dokumentationen. Medarbejderne kan redegøre for metode, roller og ansvar i forbindelse med triagering. Triageringsarbejdet skaber overblik og er for medarbejderne et væsentligt supplement til dokumentationsarbejdet. En aftenvagt beskriver, at triagering giver overblik over alle borgers status på en let tilgængelig måde. Tilsynet vurderer, at retningslinjer fra Håndbogen følges.
<b>Fysiske rammer</b>  Score: 4	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgere oplever, at de fysiske rammer er meget gode og tilfredsstillende. Medarbejderne oplever, at de fysiske rammer er passende i forhold til borgernes behov, og placeringen giver mange muligheder for gåture i lokalmiljøet. Enkelte lejligheder er dog små og har begrænset plads, når hjælpemidler skal anvendes. Ældrecentret er fordelt på flere bygninger, som man kun har adgang til via udendørsarealerne.

## 1.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

<b>Bemærkninger</b>
Tilsynet har ingen bemærkninger.
<b>Anbefalinger</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler i lighed med sidste års tilsyn, at ledelsen i samarbejde med sygeplejersken sikrer, at alle borgers dokumentation konsekvent opdateres med funktionstilstande og beskrivelse af borgers aktuelle helhedssituation og deraf følgende handleanvisninger.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at besøgsplaner suppleres med beskrivelser af borgers individuelle ressourcer og behov for guidning og støtte.</li> </ol>

## 2. OPLYSNINGER

### 2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

<b>Adresse</b>
Ældrecenter Mariebo, Tannisbugtvej 24, Tversted, 9881 Bindslev
<b>Leder</b>
Ane Møller
<b>Antal pladser</b>
31 boliger, heraf otte skærmede pladser til borgere med demenslidelser
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 28. maj 2019, kl. 12.15 - 15.45
<b>Deltagere i interviews</b>
Centersygeplejerske, fem borgere og tre 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>Afdelingsleder er ikke til stede under tilsynet, hvorfor centersygeplejerske er behjælpelig med opstart af tilsynet. Sygeplejersken modtager ved afslutning af tilsynet en foreløbig tilbagemelding på tilsynet.</p> <p>En del borgere er på tilsynstidspunktet på udflugt.</p> <p>Centersygeplejerske oplyser, at der pågår kompetenceløft af sygeplejerskerne i Hjørring Kommune i neuropædagogik. Ligeledes har centerlederne modtaget et kursus, der sigter på understøttelse af indsatsen omkring neuropædagogikken.</p> <p>Der arbejdes med implementering af Håndbogen - herunder beboerkonference og triagering. Der er modtaget støtte til implementeringen af udviklingskonsulenten.</p> <p>Centersygeplejersken har undervist medarbejdergruppen i sårpleje og forebyggelse af urinvejsinfektion. De 14 ældrecentre er inddelt i teams, og der er en plan for kvartalsvise møder for sygeplejerskerne. Det er hensigten, at arbejdsgange skal ensrettes på ældrecentrene, hvilket understøttes af Hjørring Kommunes to udviklingsygeplejersker.</p> <p>Der beskrives TIT-projektet, hvor der er samarbejde med ældremedicinsk ambulatorium.</p> <p>Implementering af Cura og FSIII har ifølge sygeplejersken givet udfordringer på ældrecentret, og allerede er der arbejdet med læringsmoduler. Det næste fokus i implementeringen er at udarbejde og opdatere helbreds- og funktionsevnetilstande.</p> <p>På ældrecentret har flere medarbejdere været langtidssygemeldt, hvilket påvirker den samlede sygefraværsprocent.</p>

## 2.3 OPFØLGNING

### Opfølgning

Opfølgning er ikke mulig på grund af afdelingsleders fravær.

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.*