

Tilsynsrapport

Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen

ÆLDRECENTER FYNSGADE



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 Fynsgade. 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 ældrecentret lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

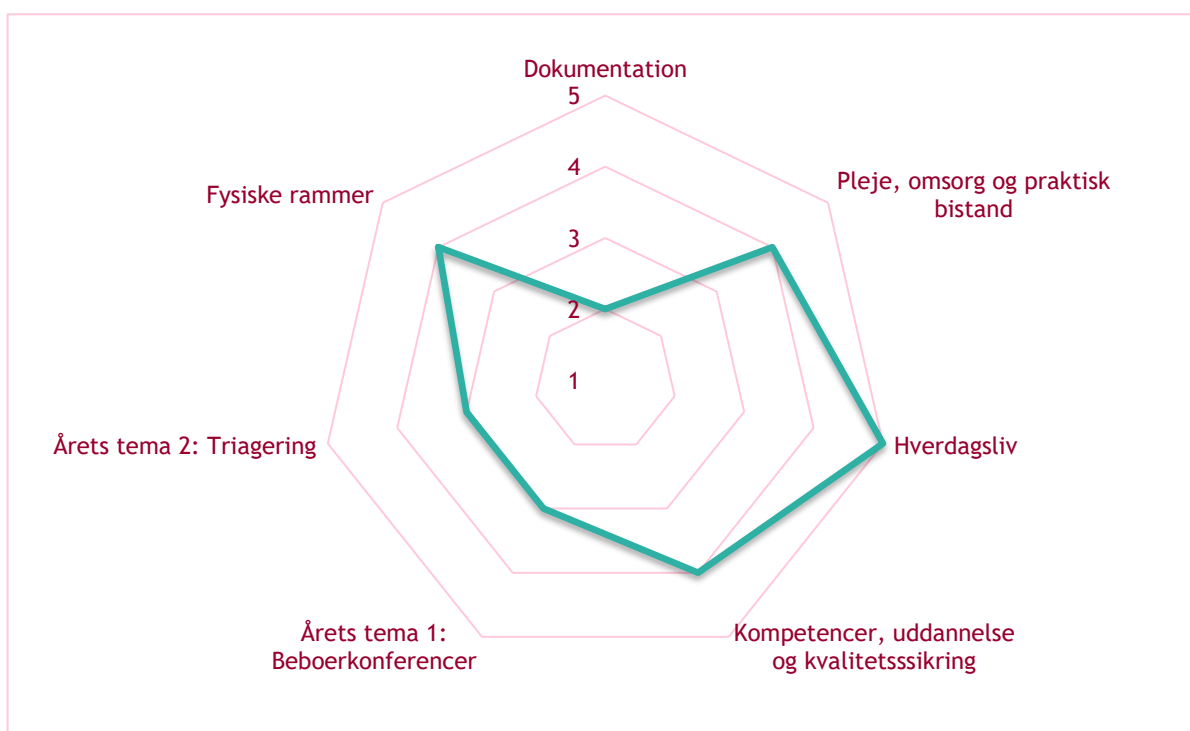
Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Ældrecenter Fynsgade tilgodeser borgernes individuelle behov og ønsker til hverdagsliv. Medarbejdere og ledelse er engagerede, og pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres på et meget tilfredsstillende niveau.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at ledelsen bør have fokus på at løfte medarbejdernes faglige kendskab til metoder og begreber samt at efterleve Kommunens Håndbog i forhold til triagering og beboerkonferencer.

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: 2 | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de er blevet mere fortrolige med anvendelse af Cura omsorgssystem, men er fortsat usikre på, hvor data dokumenteres korrekt. De kombinerer fortsat Cura med mundtlig overlevering og fysisk kalender til påmindelser om daglige opgaver.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Besøgsplanerne er anvendt, men der ses i enkelte tilfælde mangler i forhold til at beskrive borgernes ressourcer, vaner, motivation og fx konkret hjælp ved hygiejne. Desuden savnes beskrivelse af den hjælp, som ydes hos en borger om natten. Funktionsevnetilstande og helbredsstilstande er delvist udfyldte og mangler generelt sammenhæng til besøgsplan, fx hos en borger med synshandicap. Flere punkter i helbredsstilstande har medarbejderne endnu ikke forholdt sig til. Overordnet mangler der en rød tråd mellem besøgsplaner, helbredsstilstande og borgers aktuelle helbredsstatus.</p> |
| Pleje, omsorg og praktisk bistand Score: 4 | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker, at de modtager de pleje- og omsorgsydelser, som de har brug for og er tilfredse med ydelserne.</p> <p>Medarbejderne arbejder på at skabe kontinuitet og på at sikre borgerne relevant pleje og omsorg. Det sker gennem kontaktpersonsordning og tydelig ansvarsfordeling mellem medarbejderne døgnet igennem samt inddragelse af relevante resourcepersoner. Leder oplyser, at der er kalendersat tavlemøder med gensidig information, og derudover udsendes nyhedsbreve.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne kan med let tøven redegøre for rehabilitering, som noget "de bare gør" i dagligdagen. Borgerne inddrages fx i at lægge vasketøj sammen og tørre borde af. Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard.</p> |
| Hverdagsliv Score: 5 | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med en kombination af ophold i lejligheden og deltagelse i aktiviteter. Borgerne giver udtryk for tilfredshed med udbuddet af aktiviteter. En borger kan opleve ensomhed indimellem, og medarbejderne redegør for, at de derfor vægter en-til-en kontakt med borgeren. Borgerne oplever at blive hørt, respekteret og anerkendt i deres personlige og individuelle valg.</p> <p>Klippekort som ordning eksisterer ikke længere i kommunen, hvorfor det i højere grad er frivillige, som varetager cykelture, banko og busture. En medarbejder koordinerer de frivilliges indsats, og medarbejderen varetager også aktiviteter som fx oplæsning. Medarbejdere og leder oplyser, at der som følge af klippekortets afskaffelse er mindre tid til gåture og en-til-en kontakt med borgerne, ligeledes er der færre muligheder for at tilgodese de kognitivt velfungerende borgere. Medarbejderne har dog ideer, som fx at invitere nogle af de mandlige borgere ud i havehuset til en øl, når vejret tillader det.</p> <p>Ældrecentret har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne og er fx opmærksomme på, hvilke borgere som sidder sammen ved måltiderne, for dermed at motivere til et godt samspil borgerne imellem. Ved middags- og aftensmåltidet sidder medarbejderne med ved bordet og faciliterer aktuel samtale om hverdagen, politik mm. Borgerne omtaler maden og måltiderne som udmærket og fremviser ugens menu.</p> <p>Tilsynet observerer en anerkendende omgangstone, og medarbejderne vægter en individuel kommunikation, hvor de er opmærksomme på anvendelse af humor og toneleje.</p> |

| | |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring</p> <p>Score: 4</p> | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder og medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgruppens behov. Sygeplejerskerne gennemgår aktuelt et uddannelsesforløb i neuropædagogik, som de er begyndt at implementere på fx beboerkonferencen. Plejehjemslægen kommer to gange månedligt og forestår undervisning af medarbejderne.</p> <p>På tilsynsdagen er demensvejlederen til stede på baggrund af efterspørgsel fra leder og medarbejdere vedrørende en konkret udfordring med en borger. Demensvejleder benyttes ofte til faglig sparring, og kompetencer fra socialpsykiatrien inddrages ligeledes efter behov. Medarbejderne efterspørger ligesom ved tilsynet i 2018 mere viden om borgere med mentale og psykiatriske udfordringer.</p> <p>Medarbejder reflekterer over, at viden fra Tom Kitwood bliver anvendt ubevidst, og at de vægter det værdige liv i samarbejdet med borgerne. Nye medarbejdere introduceres gennem et fastlagt introduktionsprogram. Der er netop ansat nye medarbejdere, som oplyser, at introduktionsprogrammet fungerer efter hensigten. Leder oplyser, at ældrecentret er dækket ind med medarbejdere til den forestående sommerferie.</p> |
| <p>Årets tema 1: Beboerkonferencer</p> <p>Score: 3</p> | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder oplyser, at de har fokus på at få beboerkonferencerne til at køre stringent, men at det er en udfordring at få medarbejdere med fra alle vagtlag. Beboerkonferencerne afholdes ifølge leder én gang om måneden, og medarbejderne beskriver det som knap så ofte. Medarbejderne oplever det som en udfordring, at tidspunktet for beboerkonferencen er flyttet til midt på dagen, da medarbejderne således må skiftes til at deltage, da de samtidig skal varetage opgaver ved borgerne.</p> |
| <p>Årets tema 2: Triagering</p> <p>Score: 3</p> | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Der afholdes triagering to gange om ugen for både dag- og aftenvagter. Medarbejderne oplever, at triagering er fagligt givende, og de fysiske triagetavler giver et hurtigt overblik over borgerne. På triageringsmøderne drøftes og ansvarsfordeles indsatserne, og tid for evaluering heraf noteres i papirskalender. Tilsynet vurderer, at der mangler overensstemmelse mellem medarbejdernes og leders opfattelse af, hvordan triageringstavlen anvendes i praksis.</p> |
| <p>Fysiske rammer</p> <p>Score: 4</p> | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ældrecentret er beliggende i en ældre bygning med flere etager og lange gange. Der er hyggeligt indrettede opholds- og spisestuer samt indbydende terrasser og udearealer i stueplan. Borgerne oplever generelt, at de fysiske rammer er tilfredsstillende, en enkelt borger kunne ønske sig en større lejlighed med to værelser frem for kun et. Medarbejderne oplever indimellem, at pladsen i spisestuerne er trang, og at det kan være svært at tilgodese borgere, som har behov for skærmning i spisesituationen.</p> <p>Tilsynet observerer fortsat, at der står en del hjælpemidler og fylder op på gangene.</p> |

1.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere fuldt ud implementerer anvendelse af Cura og sikrer, at dokumentation i alle tilfælde er fyldestgørende opdateret i forhold til borgers aktuelle helbredssituation.
2. Tilsynet anbefaler, at leder i samråd med medarbejderne evaluerer, hvordan den rehabiliterende tilgang er integreret i de daglige plejeindsatser.
3. Tilsynet anbefaler, at leder forholder sig til medarbejdernes efterspørgsel på viden om borgere med mentale og psykiatriske udfordringer.
4. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i højere grad trænes i at anvende begreber fra Tom Kitwood.
5. Tilsynet anbefaler, at leder i samarbejde med sygeplejersken sikrer implementering af beboerkonferencer, og i større omfang skaber rammer for faglig fordybelse.
6. Tilsynet anbefaler i forhold til triagering, at der skabe fælles forståelse af principper for anvendelse af triageringstavlen.

2. OPLYSNINGER

2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

| |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Adresse |
| Fynsgade 13-15, 9800 Hjørring |
| Leder |
| Judith Høgh |
| Antal pladser |
| 42 boliger |
| Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg |
| Den 27. maj 2019, kl. 8.30 - 11.30 |
| Deltagere i interviews |
| Leder, tre borgere og fire medarbejdere |
| Tilsynsførende |
| Manager Gitte Stentoft, pædagog, PD i Specialpædagogik Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske |

2.2 AKTUELLE VILKÅR

| |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktuelle vilkår |
| Leder oplyser, at ældrecentret er kommet langt med at implementere kommunens Håndbog, og derudover er alle optaget af en ny vejledning til Cura om besøgsplaner. Der er indledt samarbejde med en læge, som fungerer som plejehjemplæge, og flertallet af borgerne ønsker at benytte plejehjems-lægen. Medarbejdere er stabile, og der er meget lidt fravær blandt medarbejderne. Der er dog enkelte langtidssyge. |

2.3 OPFØLGNING

| |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opfølgning |
| Leder oplyser, at der overordnet set er fulgt op på anbefalingerne, fraset implementering af Cura, som fortsat er i proces. |

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

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.