

Tilsynsrapport

Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre- og Handicapforvaltningen

Ældrecenter Lundgården

Uanmeldt tilsyn
September 2017

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	Det skriftlige grundlag	4
3.3	Pleje, omsorg og praktisk bistand	4
3.4	Mad og måltider	5
3.5	Kommunikation og adfærd	5
3.6	selvbestemmelse og medindflydelse	6
3.7	Kompetencer og udvikling	6
3.8	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 Lundgården er, at forholdene kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er yderst tilfredsstillende og med udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang. Medarbejderne er reflekterende og nytænkende i forhold til at imødekomme borgernes behov på en værdig og respektfuld måde.

Det er tilsynets vurdering at dokumentationen generelt er tilfredsstillende. Døgnrytmeplanerne er aktuelle og fyldestgørende med beskrivelser af borgernes ressourcer. Der mangler dog sammenhæng mellem de sygeplejefaglige optegnelser og indsatsplaner /døgnrytmeplan.

Det er tilsynets vurdering, at ældrecentrets indsats i forbindelse med borgernes 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.

Ligeledes vurderer tilsynet, at kommunikation og adfærd på ældrecentret er yderst tilfredsstillende og respektfuld.

Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring og vidensdeling på tværs.

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 arbejder målrettet med at sikre sammenhæng mellem de sygeplejefaglige optegnelser og indsatsplanerne.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Ældrecenter Lundgården, Stadionvej 6, 9760 Vrå
Leder
Finn Bernhard
Antal boliger
48 boliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
13. september 2017, kl. 8.30
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet blev indledt og tilrettelagt i samarbejde med medarbejder og sygeplejerske. Tilsynet interviewede: Sygeplejerske, to medarbejdere og to borgere. Andre relevante borgere var på tur og øvrige hukommelsessvækkede. 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
Manager Niels Ulrik Poulsen, ergoterapeut, Cand. Soc Manager Gitte Stentoft, pædagog, PD. i specialpædagogik

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Leder er ikke tilstede på tilsynstidspunktet, hvorfor vi taler med medarbejdere og sygeplejerske. Aktuelt er alle på Lundgården optaget af, at byggeriet af Demensbyen er gået i gang. Det involverer flere af fællesarealerne og forventes færdig midt i december. Sygeplejersken har stor opmærksomhed på borgernes trivsel i byggeprocessen, og der bliver sat sætte skillevægge op, for at skærme og skabe ro fra bryggeriet.</p> <p>I øvrigt er de optaget af den kommunale Udviklingsplan for ældrecentre, som aktuelt i indebærer tre udviklingsdage.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 DET SKRIFTLIGE GRUNDLAG

Data	<p>Der er gennemgået dokumentation for tre borgere.</p> <p>Døgnrytmeplanen er fyldestgørende beskrevet og indeholder borgerens problemstillinger samt beskrivelser af, hvordan pleje og omsorg tilrettelægges og udføres. Der er ligeledes beskrivelser af, hvordan borgernes ressourcer medinddrages i pleje og omsorg. Hos alle tre borgere er der manglende sammenhæng mellem de sygeplejefaglige optegnelser og indsatsplaner/døgnrytmeplan.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.</p> <p>Medarbejderne kan i et relevant omfang redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes i dagligdagen og understøtter de faglige overvejelser. Tilsynet ser en plan for revidering af dokumentationen hver tredje måned. Medarbejderne udtrykker, at de anvender indsatsplanerne meget og har mindre fokus på at opdatere de sygeplejefaglige optegnelser.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering at dokumentation generelt er tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at døgnrytmeplanerne er aktuelle og fyldestgørende beskrevet. Tilsynet bemærker dog, at der mangler sammenhæng mellem de sygeplejefaglige optegnelser og indsatsplaner/døgnrytmeplan.

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	<p>Borgerne oplever, at medarbejderne er flinke, og de modtager den hjælp, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker, at de gør det, de selv kan i forbindelse med pleje og praktiske forhold, samt at deres ønsker og vaner efterkommes.</p> <p>Borgerne er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger og oplever dygtige medarbejdere, som med borgernes ord så at sige "holder øje med dem".</p> <p>Medarbejderne anvender triagering, som er med til at sikre opfølgning på borgernes problemstillinger.</p> <p>Medarbejderne arbejder rehabiliterende og tager udgangspunkt i borgernes funktionsniveau. Medarbejderne anvender ligeledes Marte Meo i samarbejdet med borgerne.</p>
-------------	---

	<p>Derudover anvendes der til de borgere, som kan profitere af det, tablets, som kan visualisere og via en stemme hjælpe borgerne med at fastholde en struktur i dagligdagen. De arbejder også med, at borgerne i højere grad skal acceptere deres funktions-tab, blandt andet ved at fokusere på det som lykkes.</p> <p>Der er taget hånd om alle observerbare risici - fysiske, psykiske mentale og sociale. Borgerne er tilfredse med rengøringen.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er pænt og rent på alle fællesarealer og i borgernes boliger.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er yderst tilfredsstillende og med udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang. Medarbejderne er reflekterende og nytænkende i forhold til at imødekomme borgernes behov på en værdig og respektfuld måde.

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data	<p>Borgerne er meget tilfredse med madens og måltidernes kvalitet og fortæller, at de spiser i fællesskabet med de øvrige borgere. Flere borgere skræller kartofler, og enkelte skyller service af efter måltiderne.</p> <p>Medarbejderne har relevante overvejelser vedrørende "det gode måltid" og kan redegøre for deres rolle og ansvar i forhold til måltiderne. De udtrykker, at der er en fast arbejdsfordeling ved måltiderne, og det prioriteres, at der sidder en medarbejder ved bordet for at skabe ro og nærvær. Hvis det vurderes hensigtsmæssigt, kan medarbejderne i enkelte tilfælde spise en mindre portion med, således at borgerne kan spejle sig i medarbejderne under måltidet.</p> <p>Der bliver udarbejdet screening og lagt ernæringsplaner, hvor der er behov, jf. screeningsresultat, og det vurderes, at borgerne får dækket deres individuelle ernæringsbehov.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at ældrecentrets indsats i forbindelse med borgernes 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.

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>Borgerne vurderer, at der er en god omgangstone på centret, og at medarbejdernes adfærd er respektfuld. Kommunikationen målrettes og tilpasses den enkelte borgers tilstand og behov. Medarbejderne fortæller, at de i kommunikationen med borgerne kan anvende borgernes ordvalg/dialekt for at sikre forståelse af budskabet.</p> <p>Medarbejderne finder omgangstonen god og kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne, herunder også borgere med en demenslidelse. Medarbejderne lægger vægt på, at der er en god omgangstone og en åben og imødekommende atmosfære.</p> <p>Tilsynet observerer, at en borger, som ikke kan genkende rammerne, får relevant hjælp af en medarbejder, der på en faglig og respektfuld måde hjælper borgeren videre.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på ældrecentret er yderst tilfredsstillende og respektfuld.

3.6 SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Data	<p>Borgerne vurderer, at de har medindflydelse i forhold til eget liv og egne behov. Konkret nævner de muligheden for at vælge aktiviteter til og fra efter interesse og dagsform. Ved borgernes fødselsdage har de mulighed for at vælge menu.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at er i forbindelse med demensbyen vil blive arbejdet mere med borgernes livshistorie for derigennem at få et indblik i borgernes tidligere interesser og det levede liv. Det vil give medarbejderne mulighed for at støtte borgerne i at få medindflydelse på deres interesseområder.</p> <p>Der anvendes Klippekort til borgerne. Udmøntningen af klippekortene tager udgangspunkt i borgernes individuelle ønsker. Nogle borgere har valgt at bruge det til fælles aktiviteter, som fx fælles køreture og museumsbesøg. Andre borgere anvender det til individuelle aktiviteter, som fx at plukke blomster, oplevelser i nuet og besøg på gravsted osv.</p> <p>Sygeplejersken fortæller, at der er et aktivt beboerråd, som gerne forholder sig kritisk til diverse emner, senest vikardækning i sommerperioden.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at borgerne i høj grad medinddrages og har indflydelse på hverdagen og eget liv.

3.7 KOMPETENCER OG UDVIKLING

Data	<p>Der er overvejende ansat social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker, og der samarbejdes ligeledes med musikterapeut, demenskonsulent og læge. Aktuelt er de ved at revidere kompetenceprofiler for faggrupperne, således at de faglige kompetencer og ansvarsområder bliver tydelige.</p> <p>Social-og sundhedsassistenterne er på 6 ugers efteruddannelse. I forbindelse med etablering af Demensbyen skal alle medarbejdere i 2018 på kursus i den teoretiske referenceramme, som tager afsæt i Tom Kitwood.</p> <p>Der er en fast mødestruktur, som giver mulighed for sparring og drøftelse af borgerrelaterede problemstillinger.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring og vidensdeling på tværs.

3.8 FYSISKE RAMMER

Data	<p>Ældrecentret er aktuelt i en ombygningsfase, og afdelingerne Lillelund/Rosenlund vil efter byggeriets afslutning blive lagt sammen til 30 demensboliger. Der vil fortsat være 18 somatiske pladser i afdelingen Bøgelund. Målet er at etablere en demenslandsby med butikker og aktiviteter for borgere med en demenslidelse.</p> <p>Frasat det aktuelle byggeri er de fysiske rammer hensigtsmæssige og under hensyntagen til borgernes behov. Medarbejderne fremhæver, at der er gode stisystemer rundt om huset, og at de er glade for, at huset er i et plan.</p> <p>Der observeres en god stemning og atmosfære på fællesarealerne.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

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 påse 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

MARGIT KURE

Manager

m: 24295072

e: mku@bdo.d

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en 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 godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

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

