

Tilsynsrapport

# Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen

ÆLDRECENTER SVANELUNDSBAKKEN



Uanmeldt socialfagligt tilsyn

August 2019

# 1. SOCIALFAGLIGT TILSYN

## 1.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Ældrecenter Svanelundsbakken. 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 Svanelundsbakken er et velfungerende ældrecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel og tryghed for borgerne.

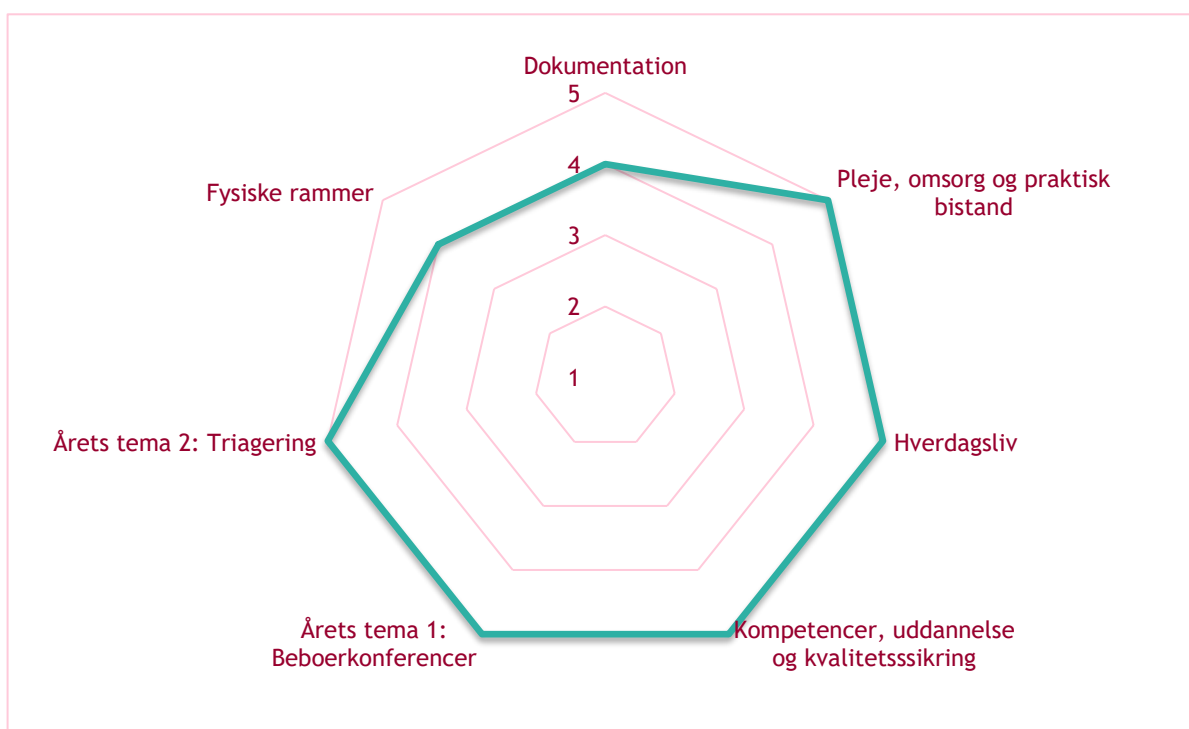
Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med høj kvalitet og i tæt samarbejde med borgerne, og medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med kerneopgaven, borgernes egenomsorg og faglig udvikling.

Der arbejdes efter retningslinjer og systematik for borgerkonferencer som beskrevet i håndbogen, og triagering er fuldt implementeret og velfungerende.

## 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: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med to medarbejdere. Dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, og centrets superbruger og sygeplejersker står for sidemandsoplæring og sparring.</p> <p>Dokumentationen fremstår generelt opdateret og fyldestgørende, fraset i et tilfælde, hvor der mangler opfølgning på en borgers ernæringsindsats. Besøgsplaner findes udfyldt over hele døgnet hos alle borgere med afsæt i deres ønsker og behov for pleje, og helbreds- og funktionsevnetilstande er ligeledes beskrevet. Hos to borgere savnes dog en beskrivelse af borgers ressourcer, og hvorledes disse understøttes i dagligdagen.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der sikres løbende opfølgning og revidering af dokumentationen hver tredje måned ved ændringer og i forbindelse med triagering og beboergennemgang.</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 er meget tilfredse med hjælpen til personlig pleje og er trygge ved måden, den udføres på.</p> <p>Ældrecentret sikrer kontinuitet i pleje og omsorg via faglige tilgange og metoder; bl.a. fælles morgenmøde for alle fire afdelinger med koordinering af dagens opgaver og ressourcer samt kontaktpersonordning. Ændringer i borgernes tilstand drøftes to gange ugentligt i hver afdeling ved triageringsmøder med centerplejerskerne. Samarbejdet betegnes som velfungerende og med mulighed for at inddrage eksterne resourcepersoner med henblik på en helhedsorienteret indsats.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne redegør med relevante eksempler for, hvordan en rehabiliterende tilgang integreres i samarbejdet med borger om den daglige pleje, så deres funktionsniveau understøttes længst muligt.</p> <p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx hudpleje og tryksår, og en medarbejder er aktuelt ekstra opmærksom på, hvordan enkelte borgers hud reagerer på indførsel af vaskehandsker frem for vand og sæbe. Den hygiejniske standard på ældrecentret og i borgernes boliger er god.</p>
<p>Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for stor tilfredshed med deres hverdag og oplever respekt for deres valg, både når det gælder døgnrytme og deltagelse i centrets aktiviteter. Borgerne finder generelt udbuddet af aktiviteter tilfredsstillende, og to borgere oplyser, at de kun har begrænset interesse i større fælles aktiviteter, men til gengæld nyder socialt samvær i mindre målestok, fx ved måltider i afdelingen. Borgerne udtrykker endvidere stor tilfredshed med madens kvalitet og det sociale samvær under måltiderne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne sikres selvbestemmelse og et individuelt tilrettelagt hverdagsliv, både i forhold til pleje og i forbindelse med aktiviteter og døgnrytme. De frivillige står for faste aktiviteter, som fx banko, sang og højtlesning. Beboerne kan ikke komme med ud på tur med duocyckel, da centret aktuelt mangler en cykelpilot. Medarbejderne vurderer, at flere beboere ville have gavn af mere en-til-en aktivitet, som klippekortet tidligere gav mulighed for.</p>

	<p>Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer for måltiderne med bl.a. veldækkede borde og indbydende servering, som tilpasses den aktuelle målgruppe, fx tages højde for, om borgerne selv kan smøre deres mad eller om de profiterer bedre af fadservering. Medarbejderne reflekterer i den forbindelse over mulige årsager til, at de fire afdelinger har forskellig praksis.</p> <p>Medarbejderne er meget opmærksomme på at udnytte muligheden for at improvisere, når det gælder aktivitet og måltider. Afdelingerne står med faste intervaller selv for at handle ind og lave mad efter borgernes ønske, og medarbejdernes erfaring er, at borgerne er meget motiverede og deltagende i forberedelse af netop disse måltider.</p> <p>Ældrecentret har et etableret Bruger-/pårørenderåd.</p> <p>Tilsynets observerer, at servering af middagsmåltidet sker i en rolig og hyggelig dialog og atmosfære.</p>
<p>Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Både ledelse og medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgruppens aktuelle behov. Ledelsen arbejder med den generelle medarbejdertrivsel og afholder MUS og TUS.</p> <p>Kurser i neuropædagogik har ifølge medarbejderne givet et stort udbytte i relationsarbejdet med borgerne, ligesom sparring og samarbejde med VISO og Ældrepsykiatri har bidraget med ny viden om pædagogik og metoder.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling samt indbyrdes faglig sparring samt med centerplejerskerne, fx om specialiserede sygeplejeopgaver og i forbindelse med nye borgers indflytning. Sygeplejerskerne indgår ikke i plejen, men har en koordinerende rolle og varetager som oftest lægekontakt.</p> <p>Enkelte medarbejdere har demensuddannelse eller demenskursus, og en medarbejder udtrykker ønske om, at alle faste medarbejdere får tilbudt demenskurser i takt med, at flere og flere borgere er demente på indflytningstidspunktet.</p> <p>Nye medarbejdere introduceres og oplæres via fast introduktionsprogram, hvor det ved afkrydsning sikres, at medarbejderen har fået gennemgået samtlige temaer og har fået den nødvendige intro i følgeskab med en fast medarbejder, indtil der er tryk ved opgaverne.</p>
<p>Årets tema 1: Beboerkonferencer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Beboerkonferencerne afholdes fast, og foregår som beskrevet i Håndbogens retningslinjer for ældrecentre. To til fire borgers helhedssituation gennemgås på konferencerne ud fra Tom Kitwoods model, og dokumentationen tilrettes efterfølgende. Leder forsøger at være til stede i videst muligt omfang for at støtte op om medarbejderne og fagligheden. Både leder og medarbejdere giver udtryk for, at konferencen er et relevant fagligt forum med et godt udbytte.</p>
<p>Årets tema 2: Triagering</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Der er indført systematisk triagering, som finder sted 2 gange ugentligt i hver afdeling, retningslinjer for triageringsmøder fra Håndbogen følges. Medarbejderne oplever triagering som en god hjælp til at skabe overblik og skærpet fælles opmærksomhed på borgere, som er triageret i gult og rødt felt. Overblikket tydeliggør ligeledes, hvordan de faglige kompetencer og ressourcer skal prioriteres ud fra borgers aktuelle behov, som drøftes på det fælles morgenmøde.</p>
<p>Fysiske rammer</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er glade for deres boliger, som er store og har et fint lysindfald og er meget personligt indrettet. Boligerne i det skærmede afsnit i stueetagen tilgodeser målgruppen i forhold til enkel indretning og en smuk sansehøve, hvor borgerne kan færdes trygt.</p>

Medarbejdere finder selve de fysiske rammer meget velfungerende, men påpeger, at der om sommeren bliver ulidelig varmt indendøre pga. de store glaspartier. Dette påvirker både beboerne og medarbejdernes fysiske arbejdsmiljø, og alle er derfor meget opmærksomme på, at der i perioder skal tilbydes rigelig ekstra væske.

Tilsynet observerer, at indretningen på fællesarealer er hyggelig, hjemlig og hensigtsmæssig og imødekommer borgernes behov for at bevæge sig frit omkring med hjælpemidler.

Tilsynet observerer i tre afdelinger, at døren til det tomme kontor står vidt åben.

## 1.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler i forhold til dokumentation, at indsatser konsekvent følges op eller afsluttes.
2. Tilsynet anbefaler, at borgernes ressourcer - og hvorledes disse inddrages - tydeliggøres i besøgsplaner.
3. Tilsynet anbefaler, at dørene til kontorer med personfølsomme oplysninger altid holdes lukket.

## 2. OPLYSNINGER

### 2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

<b>Adresse</b>
Svanelundsbakken 25, 9800 Hjørring
<b>Leder</b>
Jette Nissen
<b>Antal boliger</b>
36 plejeboliger og en skærmet enhed med ni boliger
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 20. august 2019, kl. 9.15 - 12.45
<b>Deltagere i interviews</b>
Leder, tre borgere og tre medarbejdere
<b>Tilsynsførende</b>
Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

### 2.2 AKTUELLE VILKÅR

<b>Aktuelle vilkår</b>
<p>Leder oplyser, at ældrecentret fortsat arbejder med implementering af kommunens udviklingsplan. Triage og beboerkonferencer ligger i faste rammer, og læringsteamet følger løbende op på udvikling og læring i medarbejdergruppen.</p> <p>Ældrecentret har på det seneste forgæves søgt at besætte flere vakante stillinger, hvorfor der er blevet ansat to faste vikarer samt flere løse vikarer hen over sommerperioden. I en tid med flere langtidssygemeldinger og rekrutteringsproblemer er der ledelsesmæssigt fokus på arbejdsmiljø og trivsel, bl.a. er der på fællesmøder - og med mærkbar effekt - arbejdet på at fremme den gode kommunikation og adfærd mellem medarbejderne.</p> <p>Fagligt er medarbejderne optaget af at omsætte Tom Kitwoods referenceramme i hverdagens praksis, ligesom teorien om "Den treenige hjerne" og viden fra neuropædagogisk kursus giver nye muligheder og gode faglige drøftelser i personalegruppen.</p> <p>Aktuelt er leder i færd med at afvikle MUS.</p>

### 2.3 OPFØLGNING

<b>Opfølgning</b>
Leder oplyser, at der er arbejdet målrettet med at opkvalificere dokumentationen siden sidste tilsyn.

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.*