



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Ældrecenter Fynsgade

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Oktober 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Ældrecenter Fynsgade, Fynsgade 13-15, 9800 Hjørring
Leder: Anne-Gine York Hansen
Antal boliger: 42
Dato for tilsynsbesøg: Den 19. oktober 2020, kl. 12.45 - 15.45
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Tre borgere• To medarbejdere og en elev <p>De tilsynsførende havde desuden dialog med flere borgere og elever undervejs i tilsynet.</p> <p>Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og tilsynsførendes foreløbige vurderinger.</p>
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder har været konstitueret siden foråret, og tiltræder som fast leder fra d. 1/11. Leder oplyser, at centrets drift har været præget af en længere periode med COVID-19 restriktioner, udvidelse af centret og budgettilpasninger. Nye borgeres indflytning er sket gradvist, og flere nye medarbejdere er tiltrådt. Alle stillinger er nu besat, og der arbejdes på at skabe en fælles samarbejdskultur i de tre teams. Leder afholder løbende trivselssamtaler med medarbejderne og vurderer, at såvel nye som erfarne medarbejdere trænger til at få skabt ro til kerneydelsen efter en meget hektisk periode.</p> <p>Dokumentationen er forsat et højt prioriteret udviklingsområde samtidig med fokus på kvalitet i de faglige indsatser. COVID-19 har bremset flere ønskede tiltag, bl.a. de faglige møder, som ifølge leder er meget tiltrængt, og derfor netop er opstartet med behørig afstand.</p> <p>Flere medarbejdere er i perioden rejst, gået på efterløn eller omplaceret. Fra november forventes dog stabilitet i medarbejdergruppen, bl.a. med ansættelse af tre social- og sundhedsassistenter samt endnu en centersygeplejerske, som netop er tiltrådt. Hensigten er at kunne bemane hver af de tre etager med en fast tilknyttet sygeplejerske. Det daglige sygefravær svinger, og aktuelt er en sygeplejerske på orlov og en anden sygemeldt.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Status på Cura er ifølge leder, at alle medarbejdere fortsat arbejder engageret med at strukturere data i det nye omsorgssystem, superbruger underviser ud fra det aktuelle behov, og leder foretager løbende audit i forhold til sammenhæng og ”den røde tråd”. Leder oplyser, at egen undervisning i FSIII og Cura er givende, og sammen med fælles undervisning og sidemandsoplæring styrkes den fælles anvendelse af Cura.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne yder den fornødne hjælp og støtte til borgerne og samtidig sikrer rengøring af hjælpemidler.
2. Tilsynet anbefaler ledelsen en fortsat opmærksomhed på at sikre den enkelte borger et indholdsrigt hverdagsliv samt yde medarbejderne hjælp til opgaveprioritering om aftenen.

2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

2.1 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.

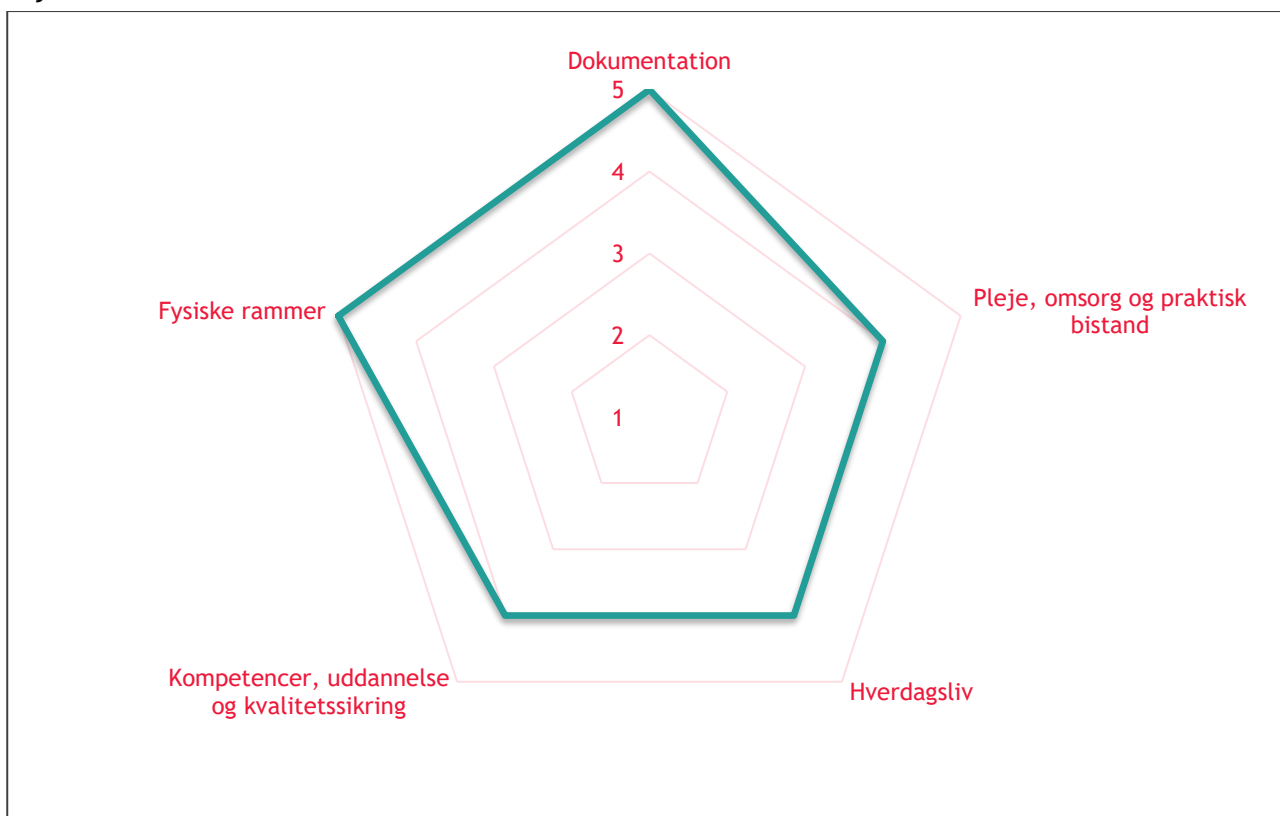
Det er tilsynets samlede vurdering, at ældrecentret - efter en udfordrende og turbulent tid med COVID-19 restriktioner, organisationstilpasninger og nye borgere og medarbejdere - er ved at etablere sig på det udvidede ældrecenter. Leder tiltræder fast i stillingen fra 1. november og yder sammen med engagerede medarbejdere en målrettet indsats for at skabe gode rammer for et hverdagsliv med trivsel og livskvalitet for borgerne.

Tilsynet vurderer, at Ældrecentret lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet og et rehabiliterende sigte.

2.2 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.



2.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentation for tre borgere er gennemgået sammen med en medarbejder, som redegør for, hvordan de målrettet og struktureret arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Dokumentationen ajourføres ved ændringer ud fra en klar ansvarsfordeling.</p> <p>Dokumentationen fremstår overordnet opdateret, fyldestgørende og handlevejledende med udgangspunkt i borgernes ressourcer og aktuelle helhedstilstand. Helbredstilstande og funktionsevnevurderinger er fyldestgørende dokumenteret.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et i fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk bistand</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med den hjælp, de får, som svarer til deres behov. En borger oplever mange skiftende medarbejdere, som dog alle er søde og hjælpsomme. Efterfølgende redegør leder for flere relevante tiltag i forhold til at sikre den konkrete borger størst mulig tryghed og stabilitet i hverdagen.</p> <p>Kontinuitet i pleje og omsorg til borgerne sikres bl.a. ved fælles koordinering af dagens opgaver og ressourcer på tværs af centret og i de faste teams, kontaktpersonsordning samt opdateret dokumentation. Mundtlig uformel overlevering imellem vagterne praktiseres i høj grad, idet medarbejderne oplever en ekstra tryghed herved og oplever, at ikke alle beskeder kan beskrives skriftligt. Ved ændringer i borgers tilstand samarbejdes med tværfaglige resourcepersoner, bl.a. plejehjemslæge, demenskoordinator og centrets sygeplejersker, som bistår med sparring og deltager ved komplekse sundhedsfaglige opgaver. Medarbejderne ser meget frem til, at sygeplejegruppen bliver fuldtallig igen og efterspørger desuden faste triagemøder, hvilket leder oplyser er et kommende indsatsområde.</p> <p>Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan de med afsæt i en rehabiliterende tilgang i samarbejdet med borger understøtter borgernes fysiske og mentale ressourcer.</p> <p>Borgerne er, fraset i et tilfælde, soignerede, svarende til deres behov og livsstil. Endvidere observerer tilsynet snavsede hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever selvbestemmelse i deres hverdag og tilbydes varierede muligheder for fælles og individuelle aktiviteter. En borger fravælger, trods opfordringer fra medarbejderne, deltagelse i aktiviteter, mens en anden borger finder dagene lange og generelt savner mere liv på centret. Omgangstonen betegnes som god med plads til humor. En borger værdsætter desuden meget at kunne hjælpe til med praktiske opgaver, fx borddækning.</p> <p>En medarbejder afholder en fast ugentlig aktivitetsdag, som i denne tid primært afholdes afdelingsvis. Aktiviteterne kan spænde bredt fra mandegruppe, gåtur i byens nærmiljø til sidste uges høstmiddag. Leder oplever en stor opmærksomhed på at tilgodese borgernes individuelle behov, fx borgere som ikke profiterer af større fælles aktiviteter, men en-til-en samvær. Det er netop besluttet på MED-udvalg at ansætte en fast aktivitetsmedarbejder, hvilket hilses meget velkommen af medarbejderne.</p>

	<p>Yderligere har leder ønske om at rekruttere flere frivillige, som aktivt kan støtte op om hverdagens arrangementer.</p> <p>Borgerne er generelt tilfredse med maden og måltiderne, som de fleste indtager sammen i opholdsstuerne.</p> <p>Medarbejderne skaber hyggelige og hjemlige rammer for måltiderne i spise-stuen med blomster og bordpynt og sidder med, når det er muligt, ved måltiderne. Der tages relevant hensyn til borgernes differentierede behov for ernæring, og i weekender kræses og hygges lidt ekstra om borgerne med fx lækre lune retter og god tid ved måltiderne. En medarbejder oplever, at der særligt om aftenen er travlt med mange praktiske opgaver ud over forberedelse af den varme mad, hvilket kræver ressourcer og til tider er uhensigtsmæssigt i forhold til øvrige opgaver.</p> <p>Tilsynet observerer en rolig atmosfære. De faste medarbejdere sidder i møde på tilsynstidspunktet, mens elever og en afløser primært er på afdelingerne.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer, ud-dannelse og kvali-tetssikring</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at med de sidste nyansættelser forventes de samlede kompetencer at være dækkende. Fraværet af netop den ene sygeplejerske, som også er superbruger i Cura, beskrives dog som et stort savn.</p> <p>Siden sin ankomst på Fynsgade har leder arbejdet målrettet med at sikre medarbejdernes trivsel og højne fagligheden. Arbejdsgange er bl.a. struktureret, og procedure er indarbejdet. Centret modtager en del elever, som nu tilknyttes faste afdelinger for at sikre kontinuitet og faglig vejledning. Ligeledes er modtagelse af nye medarbejdere, afløser og elever systematiseret.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for gode muligheder for at udfolde deres faglige kompetencer og god mulighed for faglig sparring både praksisnært med sygeplejersker og med samarbejdspartnere, fx demenskoordinator. En medarbejder, som nåede at være afsted før nedlukningen af kommunens neuropædagogik kursus, er ekstremt begejstret og har fået brugbare faglige værktøjer, som glædeligt deles med kollegaer.</p> <p>Medarbejderne giver ligeledes udtryk for, at leder er lydhør, når de har relevante ønsker til faglig udvikling og erkender samtidig, at året 2020 har været udfordrende med ledelsesskift, nye kollegaer og COVID-19. Arbejdsmiljø er betydeligt bedret på det sidste, ikke mindst på grund af en åben kultur og positiv stemning for forandringer.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker tilfredshed med deres boliger og de fysiske rammer.</p> <p>Rammerne fremstår hyggelige og understøtter borgernes trivsel med en hensigtsmæssig indretning i forhold til borgernes forskelligartede behov. De åbne køkkener og opholdsstuer indbyder til fællesskab, og medarbejderne udnytter terrasser og sansehaven i størst muligt omfang.</p>
<p>Årets tema 1: Relationsarbejde imellem borgere og medarbejdere</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder og medarbejdere redegør for, hvordan relationsarbejde imellem borgere og medarbejdere er omdrejningspunktet for hverdagen på centret. Medarbejderne arbejder så vidt muligt i faste teams, og hver borger er tilknyttet en fast kontaktperson, som varetager de primære opgaver omkring borger samt kontakt til de pårørende. Leder beskriver, at tiden med nedlukninger har betydet, at medarbejderne har tilbragt ekstraordineret meget tid sammen med hver enkelt borger og har ydet størst muligt tryk i en svær og anderledes tid.</p>

	<p>Ligeledes redegør medarbejderne for, hvordan relationsarbejdet udfolder sig lige fra indflytningen med samtaler og løbende dialog og forventningsafstemning med borgerne og deres pårørende.</p> <p>Pårørende opleves som værdifulde samarbejdspartnere og imødekommes med lydhørhed, et højt informationsniveau og fortløbende dialog med ledelse og medarbejdere. Beboer-/pårørenderåds møder afholdes vanligtvis flere gange årligt.</p> <p>Borgernes livshistorie anvendes yderligere som afsæt for at skabe et meningsfyldt og individuelt hverdagsliv ud fra bl.a. pjecen "Mine ønsker og vaner". Pjecen kommenteres af en forholdsvis nyligt indflyttet borger, som oplyser, at "alle de spørgsmål må de hellere spørge mig direkte om i stedet", hvilket en medarbejder tager til efterretning.</p>
<p>Årets tema 2: Relationel koordinering</p> <p>Ingen score</p>	<p>Medarbejderne arbejder i praksis med flere elementer i begrebet "relationel koordinering, selv om de ikke kan redegøre for selve begrebet. Leder oplyser, at kommunens udviklingsplan i Håndbogen følges, hvor dog elementer som triage og beboerkonference endnu ikke afholdes konsekvent og systematisk grundet COVID-19 restriktioner og fravær i sygeplejegruppen. Leder vurderer, at møderne kræver fagligt fokus og struktur for at give udbytte og forventer, at beboerkonferencer snart genoptages. Øvrige møder, som fx assistentmøder, er netop genoptaget.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de såvel internt som eksternt arbejder med tværfaglige indsatser, herunder inddragelse af både egne sygeplejersker og relevante ressourcepersoner. Morgenmøder anvendes som struktur for at koordinere indsatser om den enkelte borger.</p>

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

Partneransvarlig
Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk