



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Ældrecenter Skovgaarden

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Oktober 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Ældrecenter Skovgaarden, Aalborgvej 49, 9800 Hjørring
Leder: John Larsen
Antal boliger: 48 boliger - heraf otte pladser for borgere med demens samt ti korttidspladser
Dato for tilsynsbesøg: Den 7. oktober 2020, kl. 8.45 - 13.15
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"> • Leder • To borgere • Tre medarbejdere samt centersygeplejerske under gennemgang af dokumentationen <p>Tilsynsførende havde desuden dialog med flere borger undervejs i tilsynet.</p> <p>Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og tilsynsførendes foreløbige vurderinger.</p>
Tilsynsførende: Manager Sussi Egelund Schmidt, sygeplejerske, MLP

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at ældrecentret er kommet godt gennem foråret med Covid-19, bl.a. med god støtte fra den kommunale Krisestab. Medarbejderne har primært været på samme afdeling og passet de samme borgere. Borgerne har generelt profiteret af ro og øget samvær med medarbejderne. Leder og medarbejdere har løbende holdt kontakten med de - ofte bekymrede - pårørende om forholdsregler og hverdagslivet på ældrecentret via mails og telefonisk kontakt.</p> <p>Mange udviklingsområder har ifølge leder været på standby i foråret, men de har fortsat dagligt fokus på fagligheden. Desuden genåbnes for kurser i Neuropædagogik - en stor faglig succes for de medarbejdere, som nåede at deltage før nedlukningen i september. Svar på en undersøgelse i foråret, bl.a. om sygefravær, er netop udsendt og har givet leder og MED-udvalget pejlemærker for fremtidige indsatser, bl.a. øget viden om sygefraværspolitik og samarbejdskultur. Desuden viste undersøgelsen, at medarbejderne oplevede et godt samarbejde trods stor travlhed.</p> <p>Borgere i de faste boliger og på Korttidsafsnittet opleves i stigende grad som multisyge med komplekse sundhedsmæssige og kognitive problemstillinger. Korttidsafsnittet er også udfordret af et stort flow af borgere, hvoraf flere borgere i terminalforløb udskrives dertil fra hospice. Derfor er der indledt et samarbejde og en forventningsafstemning med hospice, som forventes genoptaget snart. Korttidsafsnittet dækker selv sygeplejersketimer om dagen, mens hjemmesygeplejen dækker aften- og nattetimer. Der er netop ansat en centersygeplejerske mere, så der nu er to til at dække hele Ældrecentret. Ifølge leder er der to vakante assistentstillinger i aftenvagt, der er svære at rekruttere kvalificerede medarbejdere til.</p> <p>Sygefraværet er faldende efter en målrettet lederindsats, dog ligger det stadig lidt højt.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Der er arbejdet målrettet og vedvarende med udvikling af dokumentationen siden sidste års tilsyn - dog er flere anbefalinger derfra vedrørende dokumentation fortsat gældende.

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 i alle tilfælde har taget stilling til og ajourført helbredstilstande.
2. Tilsynet anbefaler, at kontaktpersonen udfylder funktionsevnetilstande hos de borgere, man er ansvarlig for.
3. Tilsynet anbefaler, at de faglige tilgange til en konkret borger udfyldes i Cura.

2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Ældrecenter Skovgaarden. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

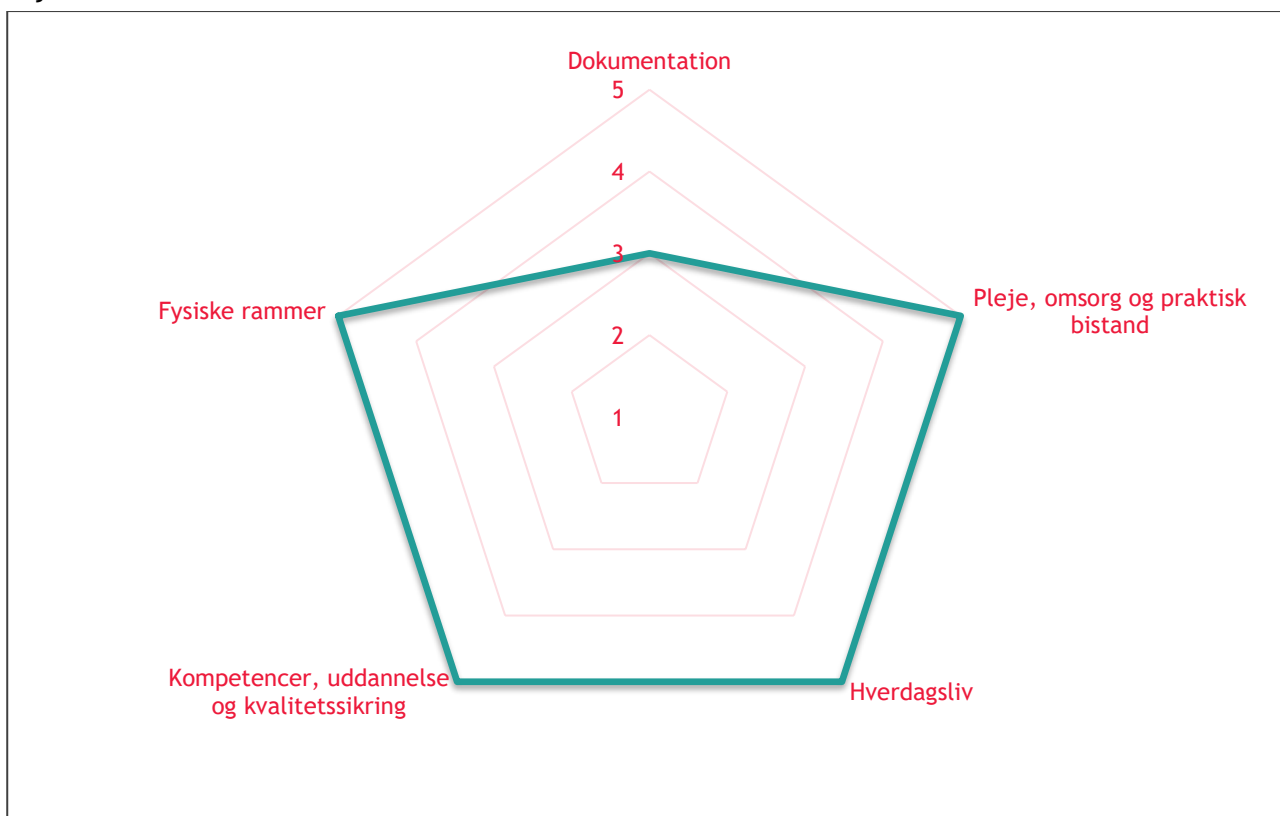
Det er tilsynets samlede vurdering, at Ældrecenter Skovgaarden er et velfungerende center. Engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne, og der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, og at pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder ud fra et rehabiliterende sigte i det daglige samarbejde med borgerne afstemt de forskellige målgruppers differentierede behov.

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: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Dokumentation for tre borgere er gennemgået med centersygeplejersken. Medarbejderne arbejder målrettet med at sikre og opdatere dokumentationen ud fra en klar ansvarsfordeling, så kvalitet i daglig praksis understøttes. Planlægger er superbruger og sidemandsoplæring i Cura sker løbende med centersygeplejersken. Centersygeplejersken giver udtryk for, at der i Cura savnes et fast sted, hvor fx statusmøder og opfølgning på ikke-varige borgerforløb på kortidsafsnittet kan beskrives.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Besøgsplanerne afspejler borgernes behov for pleje og omsorg gennem hele døgnet og er handlingsvejledende beskrevet hos to borgere med afsæt i deres helhedssituation, mestring og ressourcer. I et tilfælde savnes en nuanceret beskrivelse af de faglige tilgange til en borger med demens. Medarbejderne er - fraset i Kortidsafsnittet - ansvarlige for at udfylde funktionsevnevurderinger, hvilket mangler hos en borger.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk bistand</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for at modtage den rette pleje og omsorg, svarende til deres behov. De er ligeledes meget tilfredse med måden, som medarbejderne yder hjælpen på, og en næsten selvhjulpne borger oplever tryk ved, at medarbejderne jævnlige kigger ind. En borger beskriver dog, at der kan være visse sproglige vanskeligheder med at forstå medarbejdere med anden etnisk baggrund.</p> <p>Medarbejderne skaber kontinuitet i pleje og omsorg med bl.a. kontaktpersonordning og et morgenmøde med en repræsentant fra hver enhed med henblik på fælles koordinering og at få rapport fra nattevagten. I Kortidsafsnittet, hvor borgerne ofte er i ustabile sygdomsforløb, triageres dagligt med centersygeplejersken, mens de øvrige enheder triagerer to gange om ugen. Desuden er tilknyttet en fysio- og ergoterapeut. I demensenheden, hvor to dage sjældent forløber ens, tilrettelægges dagene i høj grad ud fra borgernes meget varierende døgnrytme og adfærd.</p> <p>Pleje og omsorg leveres generelt med en høj faglig standard, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan et rehabiliterende sigte tager afsæt i borgernes individuelle fysiske og kognitive formlaan. Der er ligeledes relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx i forhold til hudpleje og sikring af tilstrækkelig væske.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer, i de besøgte boliger samt af borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever under normale omstændigheder et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, mens det under Covid-19 opleves anderledes stille med fællesaktiviteter i enhederne.</p>

	<p>Medarbejderne oplever, at de aktuelt varetager flere omsorgsfunktioner end normalt, hvor både Vennekredsen og de frivillige bidrager til et livligt hverdagsliv. Aktuelt kommer aktivitetsmedarbejdere en gang ugentligt rundt i enhederne, og to medarbejdere i flexjob bidrager til en til en og fælles aktiviteter om eftermiddagen og deltager i servering og hygge ved aftensmåltidet, bl.a. i demensenheden. Medarbejderne giver udtryk for, at Klippekoordineringen gav mulighed for ekstra nærhed og samvær med borgerne, og at det nu kan være udfordrende, fx med ledsagelse til læge og sygehus, når pårørende ikke kan tage med.</p> <p>Borgerne er generelt tilfredse med madens kvalitet og måltiderne - dog finder en borger til tider maden noget moderne. Medarbejderne oplyser her, at der altid er et alternativ til menuen, som kan tilbydes denne borger.</p> <p>Medarbejderne skaber ro, struktur og gode rammer om måltiderne og sidder med ved måltiderne. Det pædagogiske måltid savnes, fordi det tjente som spejling for især demensramte borgere med svært ved at spise selv. Under Covid-19 er der ligeledes skærpet fokus på borgernes håndhygiejne samt korrekt servering af maden. To medarbejdere er faste kontaktpersoner i samarbejdet med køkkenet. En af disse oplyser, at den samlede menuplan ikke altid er komplet ved deadline for madbestilling, hvilket besværliggør proceduren. Det er drøftet med køkkenet, men er fortsat ikke helt på plads.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de lægger vægt på en imødekomende omgangstone præget af respekt og hensyntagen til borgernes individuelle livsstil og sproglige jargon, hvilket tilsynet observerer udledes i praksis.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Både leder og medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede på centret - dog ønskes en fast sygeplejerske på Korttidsafsnittet. Leder tilstræber', grundet målgruppernes stigende sygdomskompleksitet, løbende at ansætte flere social- og sundhedsassistenter, som pt. udgør ca. halvdelen af medarbejdergruppen. I den somatiske- og i demensenheden har medarbejdere deltaget i kurset om neuropædagogik og er kompetente ambassadører for de øvrige kollegaer, der glæder sig til kurset genoptages. Leder arbejder målrettet med generel kompetenceudvikling og har afholdt samtaler efter behov - men ikke aktuelt med MUS, hvilket efterspørges af medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for sparring med centrets sygeplejerske og ser frem til, at der igen er to sygeplejersker til fx deltagelse i de faglige møder. De oplever et godt indbyrdes og tværfagligt samarbejde med bl.a. demenskoordinator og gerontopsykatrien, og leder betegnes som lydhør over for ønsker til kompetenceudvikling relateret til kerneopgaven.</p> <p>Nye medarbejdere og elever introduceres ifølge kommunens introduktionsprogram, følgeskab i praksis samt kompetenceafklaring med sygeplejersken.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er tilfredse med deres boliger og nyder gåture i de grønne omgivelser. Medarbejdere redegør for, hvordan de fysiske rammer understøtter borgernes behov, fx med demenssikringen sidste år. Leder oplyser desuden, at brandforebyggelse i forhold til såvel bygnings- som individuel borgersikkerhed er et generelt fokusområde i Hjørring Kommune, som aktuelt pågår på centret.</p> <p>Tilsynet observerer under rundgang på ældrecentret flere hyggeligt indrettede nicher, og at der er pyntet op med friske blomster på fællesarealer.</p>

<p>Årets tema 1: Relations arbejde imellem borgere og medarbejdere</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder redegør for, hvordan Håndbogen anvendes som opslagsbog i forhold til de faglige tilgange og mødefora og drøftes løbende på personalemøder.</p> <p>Medarbejderne har fået udleveret Håndbogen, som kaldes "biblen" i daglig omtale. De beskriver, hvordan der er fokus på et individuelt relationsarbejde med borgere og pårørende fra indflytningstidspunktet med fx indflytningssamtale med leder, kontaktperson og sygeplejerske med bl.a. forventningsafstemning i forhold til fx den rehabiliterende tilgang, samarbejde og kommunikation. Drøftelser der også løbende tages op og justeres. Desuden anvendes borgernes livshistorie som afsæt for at skabe et meningsfyldt og individuelt hverdagsliv ud fra bl.a. pjecen "Mine ønsker og vaner".</p>
<p>Årets tema 2: Relationel koordinering</p> <p>Ingen score</p>	<p>Medarbejderne arbejder i praksis med flere elementer i begrebet "relationel koordinering, men kan ikke redegøre for selve begrebet. Leder og medarbejdere beskriver, hvordan de målrettet arbejder med tværfaglige indsatser, fx på triagemøder og til beboergennemgang, hvor Tom Kitwoods model anvendes som struktur for at "komme hele vejen rundt" om den enkelte borger og derfra lave fælles målsætninger og aftaler.</p> <p>Leder oplyser, at selve begrebet drøftes nærmere på førstkommande personalemøde efter Covid-19 restriktionerne, da der ikke har været mulighed for det før. Sygeplejersken redegør for, at relationel tværfaglig koordinering til tider udfordres i Korttidsafsnittet, da relevante data fra eksterne samarbejdspartnere ikke er tilgængelige eller mangelfulde.</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