



# Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen  
Ældrecenter Smedegården

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
Oktober 2020

# 1. OPLYSNINGER

| Generelle oplysninger om tilsynet  |
|--|
| Navn og Adresse: Ældrecenter Smedegården, Nørrebro 36, 9881 Bindslev   |
| Leder: Ane Møller  |
| Antal boliger: 18  |
| Dato for tilsynsbesøg: Den 19. oktober 2020, kl. 9.00 - 13.00  |
| Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Tre Borgere</li><li>• To medarbejdere</li></ul> Tilsynet blev afrundet telefonisk med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet med tilsynsførendes foreløbige vurderinger. |
| Tilsynsførende:<br>Manager Sussi Egelund Schmidt, sygeplejerske, MLP   |

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

| Aktuelle vilkår   |
|---|
| <p>Tilsynet tilrettelægges i samarbejde med centersygeplejersken. Leder, som overtog ledelsen på Smedegården for en måned siden efter flere organisatoriske ændringer, kommer senere fra Mariebo Ældrecenter, hvor hun har været leder gennem flere år. Leder oplyser, at hun fortsat er i gang med at lære borgere, pårørende og medarbejdere at kende. Hendes foreløbige indtryk er kompetente medarbejdere, som brænder for arbejdet med stedets borgere og for at sikre dem et godt hverdagsliv. De første ledelsesmæssige indsatser tager afsæt i bl.a. medarbejdernes ønsker på et personalemøde og leders egne oplevelser.</p> <p>Der er fokus på fortsat høj faglighed, et godt arbejdsmiljø med en anerkendende kommunikation og en arbejdsorganisering, hvor medarbejdernes kompetencer kommer bedst muligt i spil i forhold til kerneopgaven. Indtil videre oplever leder et godt engagement og gå på mod med de iværksatte tiltag fra medarbejdernes side. Flere medarbejdere har samtidig givet udtryk for, at det har været opslidende for deres indbyrdes samarbejde, at de i en længere periode har oplevet skiftende ledere og forskellige ledelsesformer.</p> <p>Sygefraværet er lavt, og medarbejdergruppen er overvejende stabil.</p> |

## 1.2 OPFØLGNING

| Opfølgning   |
|--|
| Der er ifølge centersygeplejersken arbejdet målrettet med dokumentationen. |

### 1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at faglige tilgange synliggøres i besøgsplanen hos en konkret borger.
2. Tilsynet anbefaler, at funktionsevnetilstande opdateres.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne sikrer rengøring af borgernes hjælpemidler efter gældende interne aftaler - og er opmærksomme på behov for ekstra renholdelse af gulve i borgernes boliger.
4. Tilsynet anbefaler, at personhenførbare data er utilgængelige for uvedkommende.

## 2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Ældrecenter Smedegården. 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 Smedegården er et meget velfungerende ældrecenter, hvor leder og engagerede medarbejdere har et fælles fokus på at skabe livskvalitet og trivsel for borgerne.

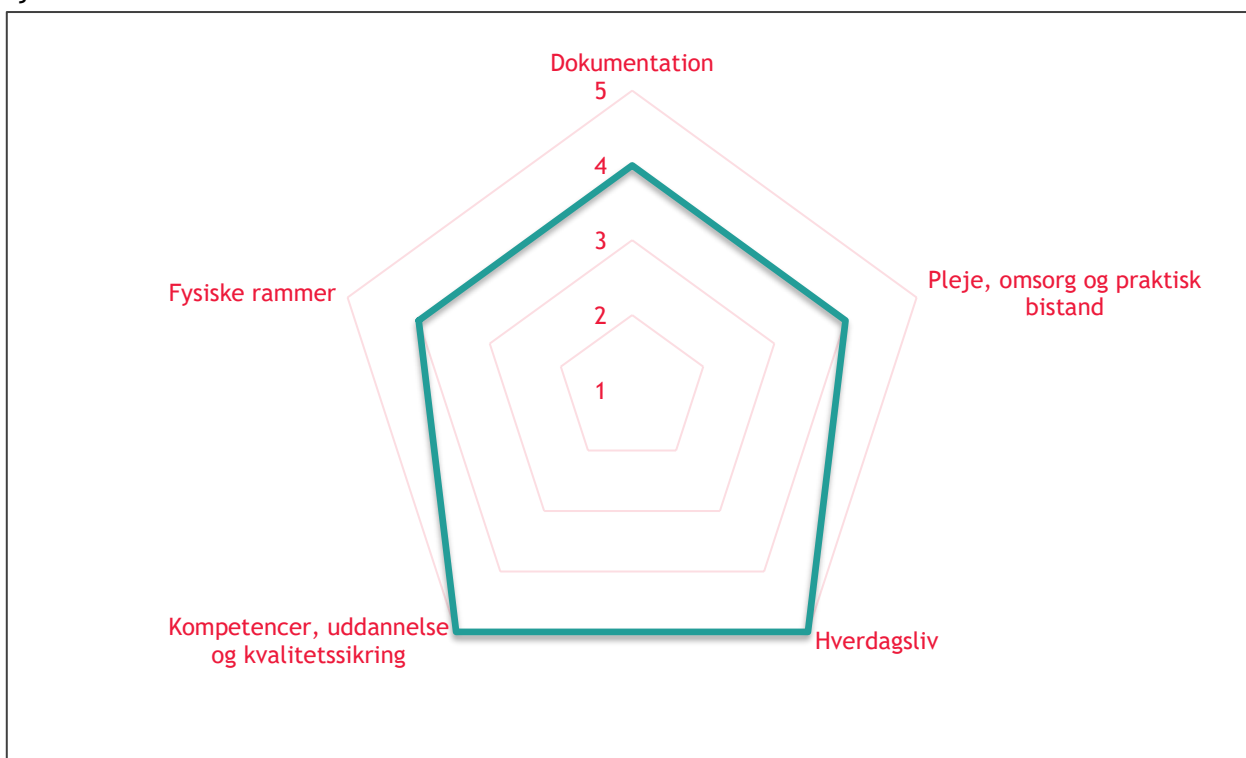
Den nye leder er sammen med medarbejderne ved at reorganisere rammer og samarbejdsstrukturer, så ældrecentrets fokus på at skabe et meningsfyldt hverdagsliv på borgernes præmisser kan udfoldes yderligere.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de i samarbejdet med borgerne tager afsæt i en rehabiliterende tilgang.

### 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:<br/>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 med centersygeplejersken. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen som et aktivt redskab, der understøtter kvaliteten i daglig praksis.</p> <p>Løbende opfølgning og revidering af dokumentationen sker ud fra en klar ansvarsfordeling og gennemgås systematisk i forbindelse med beboerkonference.</p> <p>Dokumentationen fremstår generelt opdateret og fyldestgørende. Besøgsplaner er meget handlingsanvisende beskrevet ud fra borgernes behov for pleje og omsorg og med afsæt i deres individuelle ønsker, vaner og ressourcer. Hos én borger kan de faglige tilgange med fordel uddybes, og i et tilfælde er funktionsevnetilstande ikke opdateret.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>  |
| <p>Tema 2:<br/>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 oplever at modtage den pleje og omsorg, som de har behov for. De er særdeles tilfredse med medarbejdernes måde at udføre den på, bl.a. oplever en sengeliggende borger at blive rigtig godt passet på.</p> <p>Kontinuitet i pleje og omsorg sker bl.a. på et fælles koordinerende morgenmøde ud fra dagens fordelingsplan, som netop er indført. Tanken bag er at sikre en mere ligelig fordeling af medarbejderressourcer og kompetencer ud fra kontaktpersontilknytning samt den enkelte borgers samlede behov for pleje. Erfaringerne er endnu sparsomme, men foreløbigt positive, og ifølge medarbejderne tydeliggøres deres ansvarsfordeling og fremmes deres indbyrdes samarbejde. Der triageres dagligt og afholdes faste beboerkonferencer med centersygeplejersken som tovholder. Desuden har såvel social- og sundhedsassistenter som -hjælpere faste møder, hvor fagligt aktuelle emner drøftes.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard, og medarbejderne redegør for, hvordan borgernes ressourcer inddrages i samarbejdet om plejen ud fra et rehabiliterende sigte. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. i forbindelse med hudpleje og borgernes væskeindtagelse.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og på fællesarealer ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard. Hos flere borgere ses nussede hjælpemidler, og på besøg i en borgers bolig observeres et snavset gulv i soveværelset.</p> <p>Tilsynet observerer desuden en triageringstavle med borgernes fornavne, som hænger tilgængeligt for uvedkommende på et uaflåst kontor.</p> |
| <p>Tema 3:<br/>Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>                       | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at deres hverdagsliv tilrettelægges på deres præmisser og er tilfredse med det normalt alsidige aktivitetstilbud. De oplever også, at deres valg og fravalg til ønsket døgnrytme og aktiviteter respekteres fuldt ud.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at tiden med Covid-19 restriktioner har betydet afsavn for visse borgere, mens andre har nydt en anderledes fredelig hverdag og medarbejdernes øgede nærvær. Medarbejderne savner stedets normalt aktive hverdagsliv og bl.a. samarbejdet med beboer-pårørenderådet og de frivillige.</p>   |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>I tiden med Covid-19 har de i øget grad prioriteret et godt hverdagsliv på stedet med interne aktiviteter som fællessang, gymnastik, banko og fredagsbar, og de populære busture genoptages nu. Et andet opmærksomhedspunkt er at sikre kommunikation mellem borger og pårørende, fx via iPads og mellem medarbejdere og pårørende enten telefonisk eller på mail.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet, som takket være husets køkkenmedarbejder er vel tilsmagt. Hun tilbereder endvidere varm mad fra bunden en gang om måneden.</p> <p>Medarbejderne redegør for et målrettet fokus på gode rammer om måltiderne, bl.a. en hensigtsmæssig bordplan ud fra borgernes behov for socialt samvær, hjælp til at spise og behov for spejling i medarbejdernes adfærd. Faglige resourcepersoner inddrages desuden ved behov for særlige ernæringsmæssige indsatser.</p> <p>Medarbejderne fortæller, hvordan de lægger vægt på en glad og respektfuld omgangstone med borgerne med afsæt i deres individuelle sproglige jargon.</p> <p>Tilsynet observerer en hjertelig og imødekommende adfærd og kommunikation mellem borgere og medarbejdere på fællesarealer, fx ved indgangspartiet, som er et yndet samlingssted for flere borgere.</p> |
| <p>Tema 4:<br/>Kompetencer, ud-<br/>dannelse og kvali-<br/>tets sikring</p> <p>Score: 5</p>       | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder vurderer - ud fra sit endnu sparsomme kendskab til medarbejderne - at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgruppen, der også favner borgere med udviklingshæmning. Medarbejderne vurderer, at deres samlede kompetencer modsvarer borgernes komplekse behov med gode muligheder for intern faglig sparring.</p> <p>Når kurser i neuropædagogik genoptages, skal flere medarbejdere af sted på disse. Centersygeplejersken planlægger desuden undervisning i fagligt relevante emner og inddrager faglige samarbejdspartnere, hvilket opleves som et praksisnært fagligt løft. Beboerkonferencerne er ligeledes et tværfagligt læringsforum, som afholdes ud fra Håndbogens retningslinjer. Nye medarbejdere introduceres efter et fast program, hvor Håndbogen ligeledes indgår. Medarbejderne giver udtryk for stille optimisme, og oplever et godt samarbejde med den nye leder. De håber samtidig på ledelsesmæssig stabilitet og -nærvær efter længere tids organisatorisk turbulens med flere lederskift, og de sætter pris på, at nuværende leder er til stede på to faste dage på Smedegården og derudover kigger forbi ind imellem.</p>     |
| <p>Tema 5:<br/>Fysiske rammer</p> <p>Score: 4</p>   | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for stor tilfredshed med deres rummelige og lyse boliger. De fysiske rammer kan fortsat være udfordrende i forhold til at tilgodese de behov, som borgere med demens har for at færdes rundt i huset, men medarbejderne arbejder vedvarende med dette inden for det muliges rammer. Andre borgere profiterer meget af centrets beliggenhed midt i byen med mulighed for at købe ind selv og være bud for andre borgere på ældrecentret.</p> <p>De indendørs fysiske rammer fremstår lidt slidte, men er hyggeligt og hjemligt indrettet.</p>  |
| <p>Årets tema 1:<br/>Relationsarbejde<br/>imellem borgere<br/>og medarbejdere<br/>Ingen score</p> | <p>Leders intention er fremadrettet at arbejde med relationsarbejdet ud fra Håndbogen. Det foreløbige indtryk af medarbejdernes tilgang er, at de allerede er godt på vej, fx i forbindelse med respektfuld kommunikation og skærmning af særligt sårbare borgere ud fra hensyn til deres værdighed.</p>   |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>Medarbejderne beskriver, at etablering af en god relation med såvel borgere som pårørende etableres fra indflytningstidspunktet, bl.a. via indflytningssamtalen, hvor kontaktperson og centersygeplejerske deltager. Her foretages en foreløbig forventningsafstemning i forhold til bl.a. den rehabiliterende tilgang i plejen og det fremtidige samarbejde. Medarbejderne kan med flere eksempler redegøre for, hvordan metoder fra Håndbogen allerede anvendes, og at fokus på at vedligeholde gode relationer er en fortløbende proces.</p>   |
| Årets tema 2:<br>Relationel koordinering<br>Ingen score | <p>Leder har indtil videre afholdt ét personalemøde, hvor Håndbogens metodiske tilgange blev fremhævet som et fremtidigt arbejdsredskab. De interviewede medarbejdere har allerede kendskab til Håndbogen, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de i praksis anvender flere elementer af begrebet "Relationel Koordinering" - dog uden at kende selve begrebet. Den beskrevne struktur og ansvarsfordeling i Håndbogen for triageringsmøder, beboerkonferencer og kontaktpersonfunktionen anvendes ifølge medarbejderne i praksis. Tom Kitwoods model kendes, men anvendes ikke aktivt som en faglig metode.</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](mailto:bsq@bdo.dk)

**Projektansvarlig**  
Kirsten Marquardsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)