



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Ældrecenter Smedegården

Uanmeldt tilsyn ældrecentre
Oktober 2021

Forord

Dette er afrapporteringen af et kommunalt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



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



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

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om ældrecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Ældrecenter Smedegården, Nørrebro 36, 9881 Bindslev
Leder: Ane Møller
Antal boliger: 18
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 18. oktober 2021, kl. 13.00 - 17.00
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med ældrecentrets leder • Rundgang på ældrecentret, herunder dialog med medarbejdere og borgere • Observationsstudie • Gennemgang af dokumentation • Tilsynsbesøg hos tre borgere • Gruppeinterview med tre medarbejdere
Tilsynet blev afrundet sammen med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder, der er tiltrådt i september 2020, og som ligeledes varetager ledelsen på et andet ældrecenter, oplyser om et hus i proces på mange områder. Ældrecentret lukker bl.a. ved udgangen af 2023, og der afventes en procesplan for afvikling af stedet. Leders opmærksomhed er derfor at skabe tryghed for både borgere og medarbejdere, ligesom fastholdelse og trivsel er et fokus. Derudover har leder arbejdet ihærdigt på at skabe tydelighed, struktur og retning i forhold til øget faglighed blandt medarbejderne og et fælles fokus på kerneydelsen, fx i form af opstart af borgerkonference. Ifølge leder tager de tre center-sygeplejersker, fordelt mellem to ældrecentre, et stort ansvar for at sikre de faglige indsatser, men de udfordres aktuelt af en længerevarende sygemelding blandt dem. En anden ledelsesmæssig indsats er arbejdet med vagtplanlægningen og fordeling af medarbejdernes timer tilpasset opgaverne og borgernes behov. Af udfordringer nævner leder sommerens rekrutteringsudfordringer af kvalificerede afløsere, et højt sygefravær, som aktuelt er for nedadgående, samt et stort og nødvendigt forbrug af eksterne vikar.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste tilsyns anbefalinger vedrørende dokumentationspraksis, men leder erkender, at nedlukningen og COVID-19 restriktionerne har begrænset mulighederne for en fælles vedvarende og opfølgende indsats.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets samlede vurdering, at Smedegården Ældrecenter, trods en fremtidig forandringsproces, er et velfungerende ældrecenter med engagerede medarbejdere og leder, som fastholder og skaber en hverdag, som medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

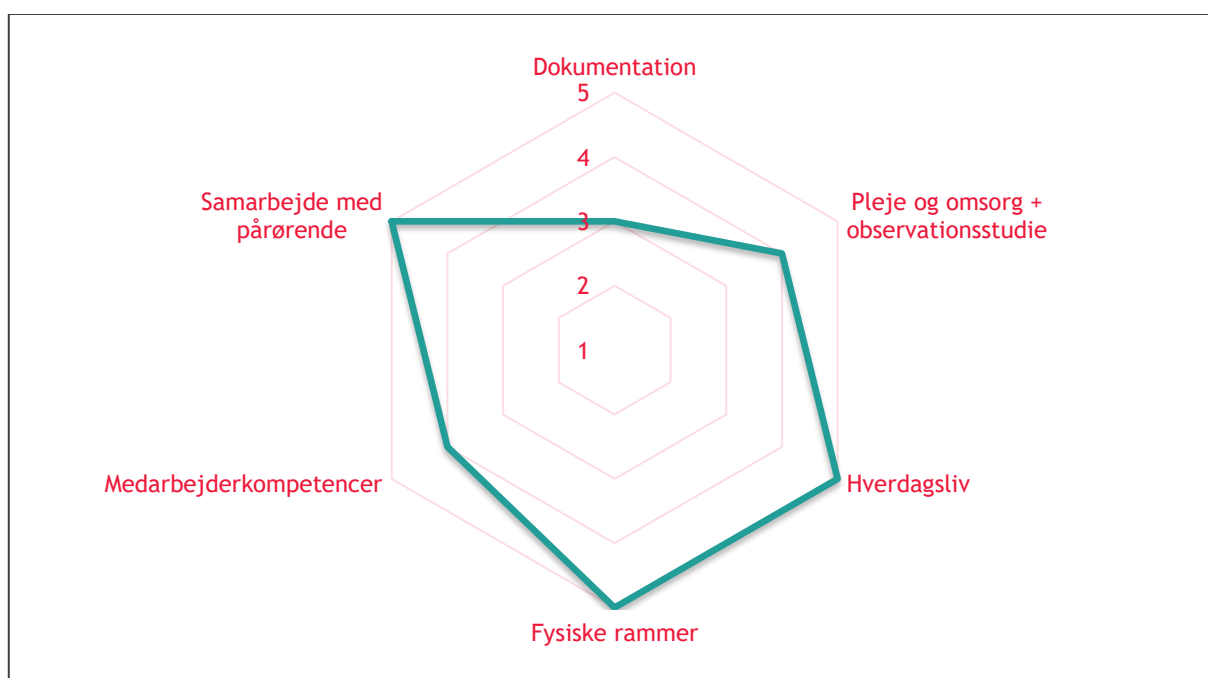
Kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan den rehabiliterende og vedligeholdende tilgang er integreret i daglig praksis. Medarbejderne kan ligeledes fagligt og kompetent redegøre for anvendelse og inddragelse af borgernes livshistorie. Tilsynet vurderer samtidig, at det vil kræve en fokuseret ledelsesmæssig indsats at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis.

2.2 SCORE

For hvert overordnet 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
Tema 1: Dokumentation Score: 3	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne beskriver med eksempler, hvordan der arbejdes med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar rolle- og ansvarsfordeling i forbindelse med opdatering, og en af centersygeplejerskerne udfører løbende audits. Vikarer har via vikarlogin adgang til Cura og oplæres forinden. Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med en af centersygeplejerskerne, der ligeledes er fag-sygeplejerske. Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Besøgsplaner indeholder beskrivelser af borgernes behov for pleje og omsorg, men de kan med fordel udfoldes yderligere i forhold til medarbejdernes pædagogiske og faglige tilgange. I en besøgsplan savnes endvidere beskrivelse af hjælpen til borger om eftermiddagen, mens en anden besøgsplan mangler opdatering i relation til borgers aktuelle kognitive tilstand. Feltet "Generelle oplysninger" til beskrivelse af borgers motivation, mestrings-evne og vaner er i varierende grad opdateret og fyldestgørende beskrevet, mens funktionsevne- og helbredstilstande fremstår vurderet og opdateret, fraset hos en borger. Der findes en sparsom udfyldt handleanvisning i relation til en borgers vægtkontrol. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.
Tema 2: Pleje og omsorg Score: 4	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker, at de modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de er meget tilfredse med de ydelser, de modtager. Borgerne fortæller, at samtlige medarbejdere er meget respekt- og omsorgsfulde samt anerkendende i deres kommunikation og adfærd. Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning og koordinerende morgenmøder med fokus på, at opgavefordeling sker ud fra relation og kompetencer. Orientering i dokumentation og løbende sparring er ligeledes hverdagspraksis, og ved ændringer i borgernes tilstand inddrages tværfaglige samarbejdspartnere, fx centersygeplejerske, diætist eller demenskonsulent for at sikre en tværfaglig kvalificeret kerneydelse. Samarbejdet beskrives velfungerende og konstruktivt. Medarbejderne beskriver, at der er tiltænkt daglig afholdelse af triage, men at det i praksis snarere foregår en gang ugentligt. Der er påbegyndt afvikling af borgerkonferencer hver tredje måned, så samtlige borgere som minimum gennemgås en gang årligt. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan det sikres, at borgerne medinddrages i plejen, og at ønsker og vaner imødekommes, fx gennem dialog, kendskab til livshistorie og aflæsning af kropssprog hos borgere med kognitiv svækkelse. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, hvor medarbejderne har øje for borgernes individuelle dagsform. Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og de redegør med eksempler for understøttelse til flere borgeres mobilisering og kost. Medarbejderne er løbende opmærksomme på at foregribe forråelse, og de har fokus på en ordentlig omgangstone til borgerne, bl.a. gennem indbydes dialog,

	åbenhed og en tillid til at drøfte brud på omgangstonen med hinanden og med leder.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever at have mulighed for et leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med mulighed for indflydelse og selvbestemmelse. Det gælder både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter, døgnrytme og hverdagsliv. Borgerne oplever, at der sker meget på ældrecentret, og de er vældig begejstrede for busture og fællesskabet ved ældrecentrets indgangsparti. Her samles flere borgere, og der er samvær og snak det meste af dagen, ligesom der holdes et velment og nysgerrigt øje med besøgende. Medarbejderne redegør for, hvordan de har fokus på at tilbyde borgerne et alsidigt hverdagsliv og selvbestemmelse i forhold til aktiviteter. Der tilbydes både et fast program med gudstjeneste, banko og fredagsbar, ligesom de faste torsdagsbusture tager afsæt i borgernes ønsker, fx endagstur til Læsø og shoppingture til A-Z. Derudover har medarbejderne fokus på nærvær, gåture og daglige spontane aktiviteter, alt efter borgernes formåen og humør. Fællesskabet og forsamlingen af borgerne ved indgangspartiet danner ofte rammer for livlig snak med hinanden. Borgerne er tilfredse med maden, og de oplever måltiderne som hyggelige stunder. Ældrecentrets husassistenter tilbereder og anretter morgenmad og frokost, og den varme mad fra centralkøkkenet indtages om aftenen i den store fælles spise-stue. Medarbejderne redegør relevant for deres faglige overvejelser relateret til principperne for det gode måltid. Der er fx fokus på at understøtte borgerne ved behov, skabe hygge i rolige omgivelser, og at medarbejderne sidder med ved bordet. Ligeledes observerer medarbejderne borgernes ernæringsmæssige problemstillinger, som vurderes og følges op med relevante fagpersoner. Medarbejderne oplyser, at det er fast rutine med sang efter frokost.
Tema 4: Fysiske rammer Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder redegør for, at huset og bygninger fremstår slidte, og der er begrænsede økonomiske midler til renovering, grundet ældrecentrets kommende afvikling. Både lederen og medarbejderne praktiserer i det små forbedringer, bl.a. med faglige overvejelser om, hvordan rammerne imødekommer målgruppens sundhedsmæssige behov og udfordringer, herunder egnethed i forhold til demens. Der er bl.a. ændret på bordopstillingen i den store spisesal, og der er planer om indkøb af nye møbler til indgangspartiets hyggekedle. Der ses en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler. Tilsynet observerer igennem hele tilsynet et flow af borgere, som sidder i møblerne i hyggekedlene ved indgangspartiet. Der bemærkes en god stemning og atmosfære blandt borgerne, som nysgerrigt spørger ind og følger med i tilsynsførende foretagende på ældrecentret.
Tema 5: Medarbejderkompetencer Score: 4	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Leder vurderer, at medarbejderne samlet set har relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer på ældrecentret trods et længerevarende højt sygefravær og et højt vikarforbrug. Medarbejdergruppen favner en del erfarne medarbejdere med høj anciennitet. Leder beskriver, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring gennem de forskellige mono- og tværfaglige møder, ligesom centersygeplejerskerne underviser i relevante faglige emner, bl.a. diabetes og sår.

	Medarbejderne oplever at være godt rustet til opgaverne, og at de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling, hvor mødefora og den indbyrdes kollegiale sparring fremhæves. Flere medarbejdere har tillige været på kursus i neuropædagogik, hvor meningen er, at samtlige medarbejdere skal afsted. Ifølge medarbejderne understøtter sygeplejerskerne i høj grad medarbejdernes kompetencer med vejledning og løbende opdateringer i faglige emner, ligesom medarbejderne anvender Cura-hjælp ved tvivlsspørgsmål. Medarbejderne har den fornødne viden, fx om demens og regler for magtanvendelse, og de kan redegøre for faglige overvejelser og tilgange i forebyggende øje-med. Det lægges til grund for vurderingen, at manglen på faguddannede og faste medarbejdere, et højt sygefravær samt et højt forbrug af vikarer afstedkommer et aktuelt kompetencegab på ældrecentret.
Tema 6: Samarbejde med pårørende Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder har grundet sin korte tid som leder på ældrecentret, og qua nedlukningen, haft begrænsede muligheder for at møde de pårørende, men leder oplever og erfarer et tæt og velorganiseret samarbejde med de pårørende på ældrecentret. Derudover oplyser leder, at der er indkaldt og inviteret til bruger-pårørenderådsvalg ultimo oktober. Medarbejdere redegør for et velfungerende pårørendesamarbejde, og de beskriver endvidere, hvordan indflytningssamtalen er et godt udgangspunkt for en forventningsafstemning af samarbejdet. Der laves bl.a. indgåede aftaler om behov for kontakt og i forhold til, hvad kontaktperson og sygeplejerske hver især er ansvarlige for. Ligeledes afdækkes, hvilke ønsker pårørende har til informationer fra medarbejderne, hvor samtykke fra borger altid efterspørges. Medarbejderne oplyser endvidere, at der er stor tilslutning og deltagelse af pårørende ved invitation til fælles arrangementer på ældrecenter.
Årets tema 7: Livshistorien Ingen score	Borgernes livshistorie ses dokumenteret i Cura, såfremt pårørende eller borgere har medvirket med viden herom. Det er dog forskelligt, om borger eller pårørende ønsker at bidrage til disse beskrivelser til borgers livshistorie, hvilket respekteres. Leder og medarbejderne redegør for, hvordan livshistorien anvendes og indtænkes i praksis. Et eksempel er busturene om torsdagen, som ofte tager afsæt i borgernes levede liv, og hvor vejen tit går forbi borgernes tidligere hjem eller arbejdsplads. Et andet eksempel er, at medarbejderne er opmærksomme på, at borgernes tidligere interesser eller vaner indtænkes i det daglige samvær og dialog, særligt i forhold til borgere med demens. Derudover tales der meget om borgernes livshistorie ved indgangspartiet, hvor medarbejdere sidder sammen med borgerne og taler om deres livserfaringer.

2.4 OBSERVATIONSSTUDIE

Data	OBSERVATION AF EN FORFLYTNINGSSITUATION. Borger opholder sig i sin seng efter et hvil efter frokost. Borgeren har ifølge medarbejderen ingen ståfunktion, og borgeren har således behov for at blive mobiliseret ved hjælp af en loftlift fra seng til kørestol. Borgeren er forinden blevet spurgt, om den tilsynsførende må være til stede.
------	---

KOMMUNIKATION

Borgeren og medarbejderen kender hinanden godt, og borgeren smiler og virker tryk ved synet af medarbejderen. Der er fra starten en god stemning, og medarbejderen spørger respektfuldt borgeren, om borgeren har hvilet godt og er klar til at komme op. Det er tydeligt på den indbyrdes jargon mellem borgeren og medarbejderen, at kendskabet er stort, og der tales bl.a. om den kommende kaffe og kage. Ligeledes formidler medarbejderen kontinuerligt til borgeren, hvad medarbejderen foretager sig, fx når sengen hejses og sejlet sættes på loftlift. Den gode relation viser sig endvidere i samspillet og den indbyrdes kommunikation, og der er løbende snak og øjenkontakt, mens der guides ved forflytning fra seng til kørestol. Borgeren udtrykker afslappet og tillidsfuldt, at hun gerne vil have friseret sit hår, når hun sidder i kørestolen.

Medarbejderen kommunikerer under hele forløbet anerkendende, direkte og i et positivt tonefald til borgeren.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Medarbejderen oplyser forinden besøget, at borgeren før sit hvil har været på toilettet. Borgeren virker meget bevidst om, hvordan hjælpen tilrettelægges. Da borgeren skal have en ren bluse på, spørger medarbejderen ind til, hvilken bluse borgeren ønsker, ligesom borgeren efter eget ønske friseres efterfølgende.

REHABILITERING

Borgeren inddrages i relevant omfang, bl.a. løfter borgeren sine ben, når skoene skal på og er endvidere nærværende og deltagende i situationen. Borgeren har ligeledes fat om enderne af sejlet under forflytning.

ORGANISERING AF ARBEJDET

Borgeren ligger på sejlet i sengen, som breddes ud og klargøres til forflytning. Tøjskabet og mulighed for at give borgeren et valg af bluse er inden for rækkevidde. Der er ingen udefrakommende afbrydelser.

FAGLIG UDFØRELSE

Forflytningen udføres med en enkelt undtagelse uden problemer, da medarbejderen i første omgang påbegynder at sætte sejl på lift, uden at sengen hejses tilpas til medarbejderens højde. Borgeren forflyttes og placeres på en rolig måde i kørestolen. Det bemærkes endvidere, at medarbejderen efterfølgende reder borgers seng - igen uden at hejse sengen - så medarbejderens ergonomiske arbejdsstilling ikke sikres.

Plejeindsatsen svarer ikke til beskrivelserne i borgerens besøgsplan, da beskrivelsen af plejeindsatsen, fx at borger skal hjælpes op fra sit hvil, ikke er beskrevet i besøgsplanen.

2.5 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i borgernes besøgsplaner konsekvent udarbejder fyldestgørende og handlevejledende beskrivelser af borgernes behov for hjælp til pleje og omsorg samt medarbejdernes understøttende indsatser i form af faglige og pædagogiske tilgange. 2. Tilsynet anbefaler, at feltet generelle oplysninger, indeholdende borgers mestringsevne, vaner, motivation og ressourcer, i alle tilfælde er udfyldt og opdateret i relation til borgers aktuelle helhedssituation. 3. Tilsynet anbefaler, at funktionsevne- og helbredstilstande konsekvent fremstår vurderet og opdateret i forhold til borgers tilstand, og at handleanvisninger beskrives præcist og fyldestgørende relateret til konkrete faglige indsatser. 4. Tilsynet anbefaler leder at strukturere rammer for konsekvent afvikling af triageringsmøder og at sikre, at medarbejderne har fokus på deres ergonomi ved udførelsen af pleje- og forflytningsopgaver. 5. Tilsynet anbefaler et fortsat ledelsesmæssigt fokus og opfølgning på medarbejdernes sygefravær.

3. VURDERINGSSKEMA

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten
SCORE: 4	Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 3	Indikatorerne er i middel grad opfyldt • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
SCORE: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
SCORE: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.



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.