



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Ældrecenter Svanelundsbakken

Uanmeldt tilsyn ældrecentre
November 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.

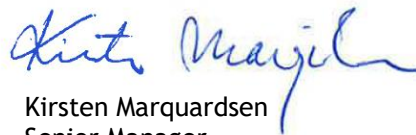
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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 Svanelundsbakken, Svanelundsbakken 25, 9800 Hjørring
Leder: Judith Høgh
Antal boliger: 36, heraf en skærmet enhed for borgere med demens
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 23. november 2021, kl. 08.30 - 13.30
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 fire borgere • Gruppeinterview med tre medarbejdere
Tilsynet blev afrundet sammen med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder fokuserer aktuelt på en hensigtsmæssig daglig drift. Endnu en centersygeplejerske tiltræder i det nye år, dels for at løfte den generelle faglighed, og dels for at kompensere for rekrutteringsmangel på social- og sundhedsassistenter. Trods pandemiens omfang og restriktioner vurderer leder, at ældrecentret er inde i en positiv udvikling med fokus på kerneopgaven og kvaliteten af dokumentationen i Cura. Leder bemærker, at kommunens særlige indsatsområde i forhold til at øge samtlige medarbejders viden inden for neuropædagogik nu ses anvendt i daglig praksis og har medført en mærkbar opblomstring hos flere borgere. Sygefraværet er ifølge leder acceptabelt, dog med et fortsat skærpet ledelsesmæssigt fokus.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Tilsynet bemærker, at sidste års anbefalinger vedr. dokumentation fortsat er gældende.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ældrecenter Svanelsbakkens. 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 overordnede vurdering, at Ældrecenter Svanelsbakkens leder sammen med medarbejderne arbejder målrettet og engageret på at skabe struktur og rammer for et meningsfyldt hverdagsliv for borgerne.

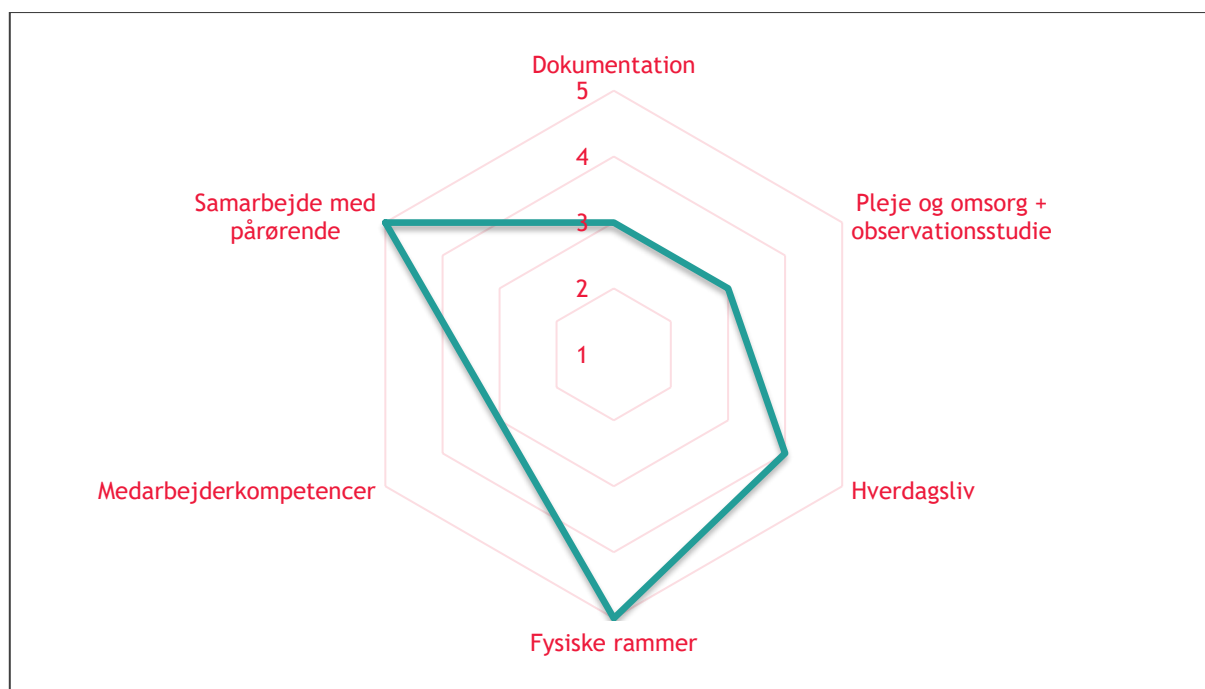
Det er ligeledes tilsynets vurdering, at kerneydelsen leveres med en svingende faglig kvalitet, men at medarbejderne kan redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte integreres i daglig praksis.

Tilsynet vurderer samtidig, at der fortsat er behov for en skærpet og målrettet ledelsesmæssig indsats i forhold til kvalitetssikring af kerneydelsen, medarbejdernes samarbejde og den generelle faglige udvikling.

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. Ældrecentret arbejder med dokumentationen som led i at understøtte kvaliteten i daglig praksis ud fra en klar ansvarsfordeling. Centersygeplejersken og medarbejderne oplever øget fortrolighed med Cura, men de erkender også, at de ikke er i mål med at skabe sammenhæng i dokumentationen, hvilket er et aktuelt udviklingsområde. Medarbejderne udtrykker endvidere ønske om, at aftenvagter i alle tilfælde orienterer sig i - og anvender Cura - fx i forbindelse med udførelse af sundhedsfaglige borgeropgaver, og at ufaglærte afløsere opnår større fortrolighed med dokumentationssystemet. Dokumentationen er gennemgået med centersygeplejersken, som er superbruger i Cura. Dokumentationen bærer flere steder præg af manglende opdatering og en rød tråd i borgernes samlede dokumentation. Fx ses det, at en borgers behov for beriget kost ikke er nævnt i borgerens besøgsplan. Besøgsplanerne er generelt handlingsanvisende, men kan i samtlige tilfælde konkretiseres med afsæt i borgerens ressourcer, ligesom de faglige tilgange til fx kommunikation hos borgerne kan nuanceres. De generelle oplysninger giver ikke et opdateret eller relevant overblik over borgernes individuelle ressourcer, mestring, vaner og motivation. Helbredsoplysninger foreligger i to ud af tre tilfælde, og beskrivelse af borgers livshistorie er udfyldt i ét tilfælde. Der ses opdaterede og tilstrækkeligt udfyldte funktionsevnevurderinger samt helbredstilstande, som enkelte steder mangler opdatering. Hos en borger, som er flyttet ind i foråret, ses der generelt en usammenhængende og mangelfuld opdateret journal. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.
Tema 2: Pleje og omsorg Score: 3	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver i varierende grad udtryk for tilfredshed med den hjælp, de modtager. En borger er yderst tilfreds og tryk, og borgeren oplever ligeledes, at ønsker og valg respekteres af medarbejderne. En anden borger er derimod svært utilfreds og er utryk ved at bo på ældrecentret. Borgeren oplever, at ikke alle medarbejdere udviser rette forståelse for borgerens svingende sygdomsudvikling. Samtidig beskrives samtlige medarbejdere som fortravlede, og at de sjældent tager sig tid til at lytte til borgeren. Borgerens udsagn er videregivet til leder. Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet for borgerne, blandt andet via kontaktpersonordning, opgavefordeling ud fra kompetencer og relationer samt et fælles morgenmøde og derefter koordinering på hver afdeling. De ugentlige triagemøder med centersygeplejerske opleves med et godt fagligt udbytte og afholdes de dage, hun er til stede. Møderne må ifølge medarbejderne ofte aflyses på flere afdelinger, hvilket dog bliver bedre, beskriver leder, når endnu en centersygeplejerske tiltræder i det nye år. Beboerkonferencer er igen indført efter en lang periode med restriktioner og afholdes efter behov. Centersygeplejersker er til rådighed for vejledning og sparring, og medarbejderne kan redegøre relevant for, hvordan rehabilitering indgår som en integreret del af plejen og hverdagens gøremål, fx lægger flere borgere vasketøj sammen.

	Tværfaglige samarbejdspartnere inddrages ved behov. Hertil melder medarbejderne om lange ventetider på at få rette bevillinger og hjælpemidler leveret. Samarbejdsproblemer mellem vagttag medfører ifølge medarbejderne, at borgerne ikke i alle tilfælde ydes relevante sundhedsfaglige ydelser, fx blodsukkermålinger, ligesom en centersygeplejerske beskriver, at der forekommer mange utilsigtede hændelser vedr. medicinbehandling. Dette ser tilsynsførende et eksempel på under rundgang på ældrecentret. Medarbejderne lægger vægt på en værdig og anerkendende tilgang og omgangsform, tilpasset den enkelte borger, og medarbejderne har ikke på noget tidspunkt overhørt eller oplevet en grænseoverskridende tone fra kollegaer. Der er ligeledes tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 4	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. To borgere oplever stor indflydelse på deres hverdagsliv, og de sætter pris på bl.a. ture ud af huset. En nyindflyttet borger er blevet godt modtaget, men er endnu ikke bekendt med tilbud om aktiviteter og arrangementer. En borger har oplevelsen af at være alene og savner flere ligesindede at tale med. Der forgår ifølge medarbejderne en del faste aktiviteter og arrangementer takket være frivillige, elever og leder. Medarbejderne tilstræber i muligt omfang at tilbyde borgerne en gåtur, når muligheden byder sig, og de tilkendegiver samtidig, at der er stor forskel på afdelingernes aktivitetsniveau. Dette skyldes ifølge medarbejderne både afdelingens borgersammensætning og ønsker, men i den grad også manglende overskud fra medarbejdernes side, da det ressourcemæssigt opleves vanskeligt både at arrangere og afholde aktiviteter og varetage daglige opgaver. En afdeling fremhæves som særlig god til at praktisere hyggestunder, såsom fx bowling eller brunch, hvilket tilsynet ligeledes bemærker. Borgerne på afdelingen er samlet ved et veldækket julebord, og stemningen er høj blandt borgerne og medarbejderne. Medarbejderne reflekterer tillige over det øgede antal yngre borgere, som i højere grad vil profitere af andre aktiviteter end de nuværende, som mere appellerer til de ældre borgere. Borgerne giver udtryk for stor tilfredshed med madens kvalitet, og de finder den varieret. De fleste borgere spiser i fællesskabet og er glade for dette. Medarbejderne redegør for deres overvejelser om det gode måltid i form af bl.a. rolige rammer om måltidet, pæn borddækning, fast bordplan, medarbejdernes deltagelse og indbydende servering af maden. Der samarbejdes med køkkenet om særlige ernæringsindsatser, og køkkenassistenter er behjælpelige på flere afdelinger.
Tema 4: Fysiske rammer Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Ældrecentret er opdelt i fire afdelinger, som er individuelt indrettet med hver et fællesareal. Den skærmede enhed har rammer, som imødekommer borgernes behov for tryghed med mulighed for at færdes frit, også udendørs. Hver afdeling har et individuelt særpræg, og alle er med lysindfald fra store vinduespartier. Tilsynet bemærker en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.

Tema 5: Medarbejderkompetencer Score: 3	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Leder og medarbejdere vurderer samstemmende, at der er behov for et kompetenceløft inden for dokumentation, medicinhåndtering og det interne samarbejde, hvilket leder arbejder målrettet på at forbedre. Fra næste uge pågår der undervisning i Cura for alle medarbejdere, og leder ser forventningsfuldt frem til, at endnu en centersygeplejerske tiltræder, da dette vil styrke kontinuitet og faglighed. Leder går ligeledes med overvejelser vedrørende struktur for udvikling af medarbejdernes kompetenceskemaer, og leder redegør for et vedvarende fokus på at skabe en klar dagsstruktur over opgavefordelingen imellem faggrupper. Leder oplever, at metoder fra kursus i neuropædagogik har øget forståelsen og anvendelsen af fælles faglige tilgange til borgerne, og leder overvejer, hvordan viden deling kan udbredes til de medarbejdere, som endnu ikke har været af sted på kursus. Der afholdes aktuelt MUS. Medarbejderne oplever generelt gode muligheder for kompetenceudvikling, og de fremhæver centersygeplejerskernes tilstedeværelse i relation til faglig sparring. De værdsætter ligeledes, at leders dør altid er åben. De oplever dog også interne samarbejdsproblemer relateret til den daglige arbejdsfordeling og ansvars- og kompetenceområder, som de giver udtryk for påvirker arbejdsmiljøet negativt. Medarbejderne oplyser ligeledes at de til tider befinder sig i gråzoner for magtanvendelse i samspillet med enkelte borgere, og de er usikre på, hvor magtanvendelsesregler og instrukser findes.
Tema 6: Samarbejde med pårørende Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Ældrecentret har ifølge leder og medarbejdere et velorganiseret samarbejde med de pårørende fra indflytningstidspunktet. Der er fast praksis for indflytningssamtaler, og opfølgende samtaler kan arrangeres ved behov herfor hos borgere eller pårørende. Det er ligeledes højt prioriteret at lytte til og forebygge bekymringer, og ifølge leder har der ikke været nogle bekymringshenvendelser det seneste år. Medarbejderne har fokus på at aftale, hvordan løbende kommunikation med pårørende sikres med borgernes kontaktpersoner via fx kontaktbog, mails og telefonisk, da flere pårørende bor langt væk fra lokalområdet. Pårørende inviteres desuden til årlige arrangementer, fx høstfest, og et nyt beboer-/pårørenderåd er netop sammensat efter pandemien. Tilsynet har ikke talt med pårørende.
Årets tema 7: Livshistorien Ingen score	Medarbejderne har forskellige faglige overvejelser omkring livshistoriens betydning for det daglige samarbejde med borgerne. To medarbejdere vurderer det meget afgørende at møde borgerne med åbenhed, frem for at være forudindtaget med viden om borgernes livshistorie. Desuden opnås kendskab og viden til borgernes ønsker og vaner via dialog med borger og mundtlige overleveringer mellem kollegaer. En medarbejder, som har været på kommunens kursus i neuropædagogik, redegør fagligt og kompetent for, at viden fra borgernes livshistorie ofte er et grundlæggende afsæt til, at de gode relationer skabes, og rammerne for et meningsfuldt hverdagsliv muliggøres. Leder mærker en tydelig faglig forskel hos medarbejdere, som har modtaget undervisning i de neuropædagogiske perspektiver. Leder oplever fortsat meget tavs viden om borgerne blandt medarbejderne, som fremadrettet skal tydeliggøres i dokumentationen og ved hjælp af fælles faglige drøftelser på bl.a. beboerkonferencer.

2.4 OBSERVATIONSSTUDIE

Data	OBSERVATION AF MÅLTIDSSITUATION. Borgeren er sengeliggende. Vanligvis liftes borgeren efter endt morgenpleje til kørestol, hvorefter morgenmaden oftest indtages på fællesareal. Borgeren har en demenslidelse og er ifølge medarbejderen de seneste dage tiltagende afkræftet. Morgenmåltidet indtages derfor pt. i sengen i samråd med borgeren. KOMMUNIKATION Medarbejderen, som er afløser på afdelingen, er under hele forløbet omsorgsfuld over for borgeren. Medarbejderen har en blid og hjertevarm tiltale til borgeren, og trods borgerens svækkede hukommelse virker borgeren til at genkende medarbejderen, og borgeren virker tryk ved situationen. Medarbejderen har øjenkontakt med borgeren, og der pågår en rolig og afdæmpet dialog. Kommunikationen er til tider målrettet og med mellemrum situationsbestemt. SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE Borgeren støttes og nødes kompetent og kærligt. Medarbejderen spørger fx "om borger sidder godt?". Borgeren anerkender på et tidspunkt medarbejderen med ordene, at "du er så sød". Der er smil fra begge parter. Medarbejderen forklarer undervejs borgeren, hvad der er på tallerkenen og i tudekoppen, hvortil borgeren responderer "at det er lige, som jeg kan lide det. " REHABILITERING Borgeren inddrages i muligt omfang. Medarbejderen opmuntrer og guider fysisk og nænsomt borgerens hånd omkring drikkeglasset. Borgeren virker ikke til at have kræfter eller forståelsen herfor, hvorefter medarbejderen tager glasset og efterfølgende nøder borger. ORGANISERING AF ARBEJDET Medarbejderen har morgenbakke med yoghurt og drys, drikke og spisestykke inden for rækkevidde. Der er ingen udefrakommende afbrydelser. FAGLIG UDFØRELSE Udførelsen sker kompetent og i et tilpasset roligt tempo. Borgerens seng er kørt op i medarbejderens højde, og hovedgærdet er hævet, så borgeren sidder så behageligt oprejst som muligt og som ønsket. Plejeindsatsen svarer delvist til beskrivelser i borgerens besøgsplan, idet beskrivelser af borgerens aktuelle ressourcer ikke er retvisende beskrevet i forhold til borgerens aktuelle tilstand.
------	---

2.5 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler leder og medarbejderne en fælles drøftelse af, hvordan dokumentationen i alle vagttag anvendes som et aktivt arbejdsredskab, og hvordan de i samarbejde sikrer opfølgning og sammenhæng i dokumentationen i Cura. Hertil også, at dokumentationen hos borgerne ved indflytningen gennemgås og ajourføres.
2. Tilsynet anbefaler, at besøgsplaner afspejler borgernes ressourcer og med fyldestgørende beskrivelser af indsatser samt medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange.
3. Tilsynet anbefaler, at funktionsevnetilstande og helbredstilstande løbende gennemgås og ajourføres i forhold til borgernes aktuelle helhedssituation.
4. Tilsynet anbefaler, at feltet generelle oplysninger konsekvent udfyldes og opdateres med beskrivelser af borgers vaner, mestringsevne og motivation, herunder også borgers livshistorie.
5. Tilsynet anbefaler, at leder målretter og skærper sit fokus på, at borgerne modtager en velkvalificeret og ensartet pleje og behandling hele døgnet.
6. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at drøfte, hvordan borgernes behov for omsorg og tryghed øges og understøttes i hverdagen. Ligeledes anbefales leder at følge op hos en konkret borger.
7. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere en fælles drøftelse af rammer og muligheder, der tilgodeser samtlige borgers ønsker for et meningsfuldt hverdagsliv, spontanitet og kultur for socialt samvær på fællesarealer.
8. Tilsynet anbefaler et skærpet ledelsesmæssigt fokus på at understøtte og udvikle medarbejdernes interne arbejds- og opgavefordeling og forbedre samarbejdskulturen på ældrecentret.
9. Tilsynet anbefaler leder, at medarbejdernes kompetenceområder tydeliggøres, og at der sikres klare rammer for delegering i forbindelse med sundhedsfaglige ydelser i hverdagen.
10. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at medarbejderne kender og efterlever retningslinjer for magt-anvendelse og medicinhandling.

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.