



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Ældrecenter Bålhøj

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 Bålhøj, Tykskovvej 4, 9830 Tårs
Leder: Rikke Bang Andersen
Antal boliger: 40 boliger, heraf et skærmet afsnit for borgere med demens
Dato for tilsynsbesøg: Den 25. november 2021, kl. 08.00 - 12.00
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"> • Interview med ældrecentrets leder • Rundgang på ældrecentret, herunder dialog med medarbejdere og borgere • Observationsstudie • Gennemgang af dokumentation • Tilsynsbesøg hos tre borgere og to pårørende • 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
<p>Leder, som har været konstitueret siden foråret og fastansat fra oktober i år, oplever et velfungerende ældrecenter, som er godt forankret i byens lokalsamfund. Leder er blevet godt modtaget af alle på ældrecentret, og leder bemærker en fagligt engageret medarbejdergruppe, der vil borgerne og hinanden det bedste.</p> <p>Leder oplyser, at der forinden hendes ankomst var igangsat flere udviklingsområder, bl.a. i relation til medarbejdernes trivsel og sygefravær og ønsket om at få skabt struktur og forudsigelighed i hverdagen. Leders målrettede fokus er herudover på arbejdet med en forebyggende indsats for medarbejderne med henblik på at nedbringe sygemeldinger og det høje sygefravær. Yderligere er der indført dagsedler med tydelighed over fordeling af opgaver, hvilket i stigende grad opleves at understøtte opgaverne i praksis. Aktuelt er indsatsområdet omkring en ny teamorganisering iværksat med henblik på at fremme en fælles samarbejdskultur.</p> <p>Personalegruppen er stabil med flere erfarne medarbejdere. Der er enkelte ufaglærte i vikariater, og i næste uge slås en fast stilling op som aftenvagt.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Der er fulgt op på sidste års anbefalinger.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ældrecenter Bålhøj. 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.

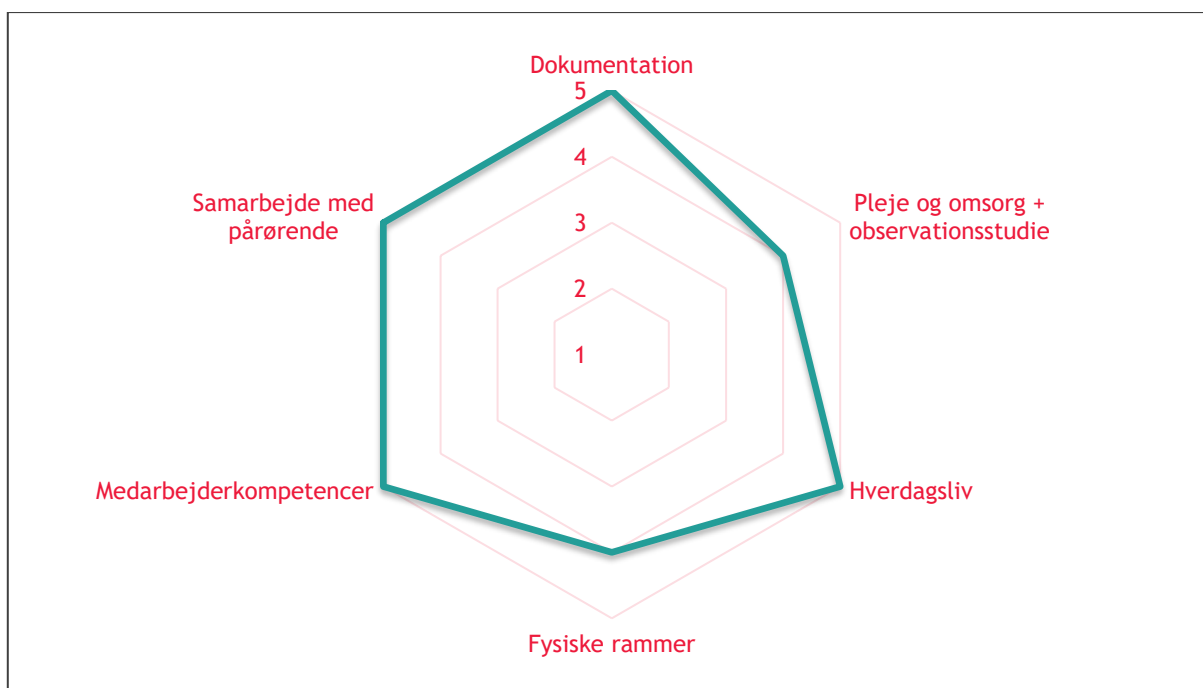
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Ældrecenter Bålhøj er et velfungerende ældrecenter, hvor et værdigt og indholdsrigt hverdagsliv for den enkelte borger er omdrejningspunktet, og at engagerede medarbejdere og leder medvirker til at skabe livskvalitet for borgerne.

Kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet og et rehabiliterende sigte. Medarbejderne arbejder dedikeret med anvendelsen af borgernes livshistorie i dagligdagen.

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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ældrecentret arbejder målrettet med dokumentationen, som anvendes aktivt, så kvaliteten i daglig praksis understøttes. Der foreligger en klar ansvarsfordeling i forhold til at opdatere og skabe sammenhæng i dokumentationen.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået med en medarbejder, som er kvalitetsassistent, og en centersygeplejerske.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og meget fyldestgørende i relation til specifikke relationelle og faglige tilgange hos den enkelte borger. Behov for pleje og omsorg er ligeledes beskrevet i besøgsplanerne og afspejler borgernes helhedssituation med fokus på, hvordan borgernes værdighed bevares, fx i forhold til personlig hygiejne og ønsker til hverdagslivet. Generelle oplysninger er ligeledes fyldestgørende udarbejdet, herunder helbredsoplysninger og detaljerede beskrivelser af bl.a. borgers vaner, mestring og livshistorie.</p> <p>Borgernes helbredstilstande og funktionsevnevurderinger er opdaterede og med sammenhæng til den øvrige dokumentation.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje og omsorg</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med plejen og omsorgen, som svarer til deres oplevede behov. De tilkendegiver, at medarbejderne er imødekommende og fleksible over for deres ønsker, og de er helt trygge ved indsatserne relateret til deres sundhedsmæssige problemer. En borger og dennes pårørende beskriver ligeledes stor tilfredshed, men med beskedenhed nævner de, at morgenhjælpen ydes meget sent i forhold til borgers ønske, og at hjælpen til tider udføres af en "fremmed" uden kendskab til borgers vanlige rytme.</p> <p>Ældrecentret skaber kontinuitet i pleje og omsorg til borgerne med bl.a. fælles koordinering af opgaver, to kontaktpersoner til hver borger, tværfaglige møder og et tæt internt samarbejde med bl.a. centersygeplejersker. Der beskrives et velfungerende samarbejde med tværfaglige ressourcepersoner, fx demenskonsulent. Medarbejderne vurderer, at en ny arbejdsplanlægning og teamsammensætning samlet bidrager til at højne og understøtte den faglige udvikling på ældrecentret.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan borgerne motiveres til at gøre mest muligt selv og inviteres til at deltage i praktiske gøremål. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse ud fra den enkelte borgers aktuelle helhedssituation, fx fokus på tilstrækkeligt væskeindtag samt daglige og faglige observationer af såvel borgernes helbreds- som adfærdsmæssige tilstand.</p> <p>Medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstonen, og de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejdernes kommunikation og adfærd i samværet med borgerne er respektfuld og anerkendende.</p>

<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og de beskriver samstemmigt en tryk og god dagligdag med en stor grad af indflydelse og med alsidige tilbud om aktiviteter. "Alt er muligt her på stedet" fortæller en borger tilfreds.</p> <p>Ældrecentret tilbyder et varieret udbud af aktiviteter, og medarbejderne redegør for, hvordan nuet med den enkelte borger gribes, fx til en gåtur, når vejret er godt. Der afholdes ofte "spis sammen- og filmaftener" og sangeftermiddage, og årets sommerhustur for både borgere og medarbejdere opleves som særlige stjerneunder. Den engagerede aktivitetsmedarbejder, frivillige, elever og vennekreds udfører faste aktiviteter og større arrangementer på varierende tidspunkter.</p> <p>Borgerne giver udtryk for stor tilfredshed med maden, der beskrives som varieret og velsmagende. De sociale rammer om måltidet opleves oftest som hyggelige, dog kan en kognitiv frisk borger have svært ved at rumme en medborgers adfærd ved bordet og vælger til tider at spise i egen bolig.</p> <p>Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan det gode måltid for borgerne forløber og prioriteres højt på alle afdelinger. De lægger bl.a. vægt på at skabe uforstyrrede rammer for måltidet, indbydende servering og understøtte hyggeligt socialt samvær. Målgrupperne på etagerne har forskelligt fysisk og kognitivt funktionsniveau, og samværet under måltiderne tilpasses dette.</p> <p>Tilsynet observerer, hvordan borgerne guides diskret og støttes i at spise mest muligt selv. Ligeledes hersker der en stilfærdig og hyggelig stemning på fællesarealer, hvor borgere sidder i små grupper og læser, ser TV eller får formiddagskaffe med medarbejdere.</p>
<p>Tema 4: Fysiske rammer</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>De fysiske rammer er opdelt i etager og to fløje. Hver afdeling er individuelt indrettet med hvert et fællesareal. Overalt ses pænt pyntet juleophæng, juledug og julestjerner på borderne samt juletræer med lys, der skaber en særlig stemning i den begyndende juletid. Endvidere bemærkes indpakkede kalendergaver, som medarbejderne oplever skaber glæde.</p> <p>Der er stor forskel på fløjene med individuelle boliger og fælleslokaler, hyggelokale og reminiscensindretning. Det fælles udendørsareal har højbede, drivhus og terrasser. Medarbejderne vurderer det mere fordelagtigt, at den skærmede afdeling ligger i stueplan frem for på første sal, idet borgerne derved vil have bedre mulighed for at færdes frit.</p> <p>En årelang problematik omkring en fløjs snævre rammer for fælles ophold er forsøgt løst ved at nedlægge et kontor og etablere en dagligstue samt tage en mellemgang som spiseplads. Medarbejderne finder dog ikke dette helt optimalt, idet der er meget passage og uro. Der er dog, ifølge leder, forhåbentlig økonomiske midler på vej til at forbedre rammerne på denne afdeling. Den hygiejnemæssige standard på fællesarealer, de besøgte boliger og hjælpemidler er tilfredsstillende.</p>
<p>Tema 5: Medarbejderkompetencer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at den aktuelle medarbejdersammensætning med prioritering af mange social- og sundhedsassistenter svarer til målgrupperne. Medarbejdernes kompetenceudvikling og arbejdsmiljø sikres løbende i forhold til kerneopgaven - fx via strukturerede mødefora, en klar ansvars- og kompetencefordeling i samarbejde med centersygeplejersker og et aktuelt udviklingstiltag med kursus i neuropædagogik for alle medarbejdere.</p>

	<p>Der er desuden et målrettet fokus på at øge tryghed og tillid til hinanden i personalegruppen, fx arbejdes der med personprofiler og det at italesætte også svære dilemmaer.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring og kompetenceudvikling med undervisning i praksisnære emner, fx sårpleje, og temaeftersmiddage omhandlende fx diabetes. Kursus om neuropædagogik har styrket deres fælles faglige begreber, metoder og refleksioner i hverdagen og på fx beboerkonferencer. I komplekse borgerforløb inddrages bl.a. demenskonsulent, og alle er for nylig undervist i regler omkring magtanvendelse. Medarbejderne giver udtryk for at opleve ledelsesmæssig lydhørhed og tydelighed, som bidrager til ro og tryghed i daglig praksis.</p>
<p>Tema 6: Samarbejde med pårørende</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder og medarbejdere prioriterer højt at sikre og bevare gode relationer i samarbejdet med de pårørende. Der er fokus på gensidig forventningsafstemning fra indflytningssamtalen med leder, borgernes kontaktpersoner samt centersygeplejersker. Leder inddrages derefter ved behov i pårørendesamarbejdet, som ellers varetages af kontaktpersoner og teamet.</p> <p>Pårørende inviteres med til årlige arrangementer på ældrecentret.</p> <p>To pårørende giver udtryk for et godt informationsniveau og respektfuldt samarbejde med ældrecentret.</p>
<p>Årets tema 7: Livshistorien</p> <p>Ingen score</p>	<p>Medarbejderne arbejder målrettet med de faglige tilgange fra kommunens kursus i neuropædagogik, herunder livshistorie. Kurset har ifølge medarbejderne været yderst indsigtsfuldt og gør det muligt at forme et mere meningsfuldt hverdagsliv for den enkelte borger med afsæt i livshistorier - ikke mindst hos borgere med hukommelsessvækkelse. Det at bruge livshistorie kvalificerer ifølge leder og medarbejdere yderligere de faglige borgerdrøftelser, og det vurderes som et nyttigt redskab til at tilrettelægge og understøtte en individuel indsats til de enkelte borgere.</p>

2.4 OBSERVATIONSSTUDIE

Data	<p>OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION.</p> <p>Tilsynet overværer en morgenpleje. Borgeren er fuld plejekrævende og har et begrænset verbalt sprog. Morgenplejen udføres først på formiddagen af to medarbejdere. Borgeren har tidligere på morgenen fået morgenmad og medicin.</p> <p>KOMMUNIKATION</p> <p>Medarbejderne møder borgeren med en rolig og anerkendende tilgang. Den ene medarbejder er kontaktperson for borgeren, og der er efter sigende opbygget en tæt relation, hvor borgeren med mellemrum taler lidt og blomstrer op ved medarbejderens tilstedeværelse.</p> <p>Medarbejderne taler løbende med borgeren i små korte sætninger og indimellem med lange pauser. Der fortælles bl.a. "nu kommer bukserne på".</p> <p>Der lyder under forløbet en lettere øredøvende julemusik med danske klassikere. Netop musik er ifølge medarbejderen beroligende for borgeren under morgenplejen, og tilsynet bemærker, at medarbejderne stilfærdigt nynner med på sangene.</p>
------	--

	<p>Det bidrager ligeledes til et kort samtaleemne med borgeren, da en yderst velkendt sang begynder.</p> <p>SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE</p> <p>Borgeren medinddrages i muligt omfang under hele plejeforløbet. Der spørges fx efter endt morgenpleje, om borgeren er mere sulten, ligesom borgeren med et lille nik godkender blusen, medarbejderen har valgt.</p> <p>REHABILITERING</p> <p>Borgeren hjælper til i muligt omfang, bl.a. ved forflytninger. Borgeren guides og støttes fx til at tage fat i sengehesten ved forflytning.</p> <p>ORGANISERING AF ARBEJDET</p> <p>Medarbejderne har forinden morgenplejen klargjort flere relevante plejere-medier, som er inden for rækkevidde. En medarbejder forlader dog med mellemrum borgeren for at hente et håndklæde eller finde tøj frem. Der er konstant en medarbejder synlig hos borgeren.</p> <p>Medarbejdernes telefoner ringer flere gange under forløbet. Begge medarbejdere lader dem ringe, men forstyrres kortvarigt, idet blikket flakker mod lommen, hvor telefonen ligger. Støjen er larmende og generende for samspillet mellem borgeren og medarbejderne.</p> <p>FAGLIG UDFØRELSE</p> <p>Udførelsen af morgenplejen starter med personlig pleje, hvor sengen er kørt op i medarbejdernes højde. Medarbejderne er opmærksomme på borgeren og dennes blufærdighed, ligesom gældende retningslinjer for fx hygiejne, uniform og forflytninger følges.</p> <p>Plejeindsatsen svarer til beskrivelsen i borgerens besøgsplan, som er yderst udførligt beskrevet i forhold til borgerens konkrete behov for pleje, omsorg og ressourcer.</p> <p>Tilsynet drøfter efterfølgende de gentagne telefonforstyrrelser med leder og medarbejderne med henblik på forbedringer. Både leder og medarbejderne oplyser, at emnet indgår på morgendagens personalemøde for i fællesskab at evaluere og fremadrettet drøfte, hvordan telefonopkaldene særligt om morgenen kan minimeres.</p>
--	---

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 medarbejdere et vedvarende fokus på at imødekomme borgernes individuelle ønsker og behov, fx til døgnrytme og kontinuitet, og konkret følge op hos en borger med henblik på at tilgodese specifikke ønsker.

3. VURDERINGSSKEMA

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

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</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.