Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen Ældrecenter Havgården

Uanmeldt tilsyn ældrecentre
November 2021

BDO

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 Havgården, Brændingen 8, 9480 Løkken
Leder: Martin Ljatifi
Antal boliger: 38 boliger, heraf en skærmet enhed for borgere med demens
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 22. november 2021, kl. 08.30 – 12.45
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 telefonisk til leder.
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder har siden sin tiltrædelse i foråret arbejdet målrettet på at skabe et stærkt fagligt fundament med afsæt i kerneopgaven. Fællesnævneren har været et løft af medarbejdernes faglighed og trivsel. Flere faglærte medarbejdere er siden leders ankomst tiltrådt, og to medarbejdere i fleksjob er ansat til at understøtte praktiske opgaver i forbindelse med måltider, så plejepersonalet i højere grad kan forholde sig til kerneydelsen. Fremadrettet overvejer leder at ansætte en timeafløser til at indgå i weekendens praktiske opgaver, og leder har desuden ansættelse af en aktivitetsmedarbejder i udsigt, da alle aktiviteter indtil nu er koordineret og arrangeret af leder og medarbejdere. Leder vurderer, at fundamentet nu er til stede på ældrecentret, og at samtlige medarbejdere arbejder engageret og kompetent for at sikre borgerne et trygt og meningsfuldt hverdagsliv med plads til selvbestemmelse og fællesskab. Økonomien er god, og sygefraværet er efter leders mening stadig til den høje side, dog markant faldende.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Tilsynet bemærker, at en anbefaling vedrørende dokumentationen fra sidste år forsat er gældende.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

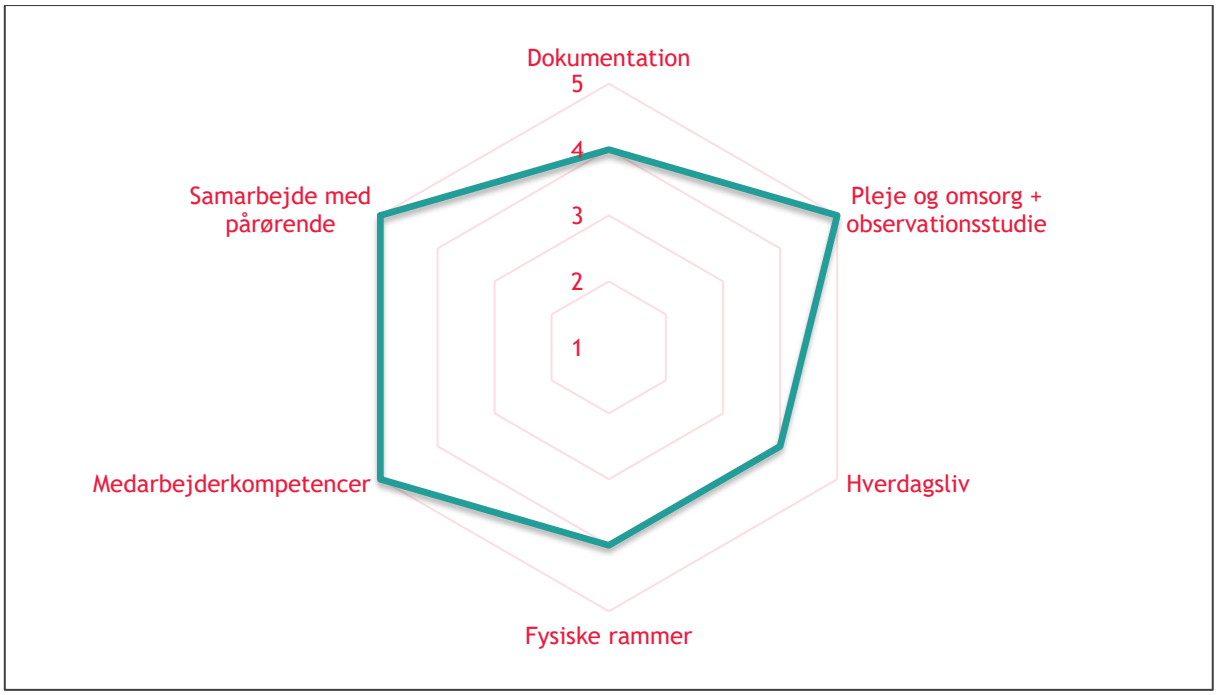
Det er tilsynets samlede vurdering, at Ældrecenter Havgården er et meget velfungerende ældrecenter, hvor en engageret leder og medarbejdere har et fælles fokus på at skabe livskvalitet, trivsel og tryghed for borgerne. Der er samtidig fokus på at skabe et meningsfyldt hverdagsliv på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret leverer kerneydelsen med en god faglig kvalitet, og at den rehabiliterende og vedligeholdende tilgang er naturligt integreret i daglig praksis. Ældrecentret arbejder målrettet med at omsætte de faglige tilgange og viden fra borgernes livshistorie i relation til daglig praksis.

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: 4	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Ældrecentret arbejder målrettet med dokumentationen, som understøtter kvaliteten i daglig praksis ud fra en klar ansvarsfordeling i forhold til at skabe en sammenhængende og opdateret dokumentation. Dokumentationen er gennemgået med en centersygeplejerske og fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er, fraset enkelte indsatser, handlingsvejledende beskrevet i besøgsplaner for hele døgnet med afsæt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Generelle oplysninger er konsekvent udarbejdet, herunder helbredsoplysninger og livshistorie. Borgernes aktuelle helbredstilstande er ligeledes ajourførte. Der ses to ikke fuldt ud opdaterede funktionsevnevurderinger. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.
Tema 2: Pleje og omsorg Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for, at de får den pleje og omsorg, de har behov for, og de er meget tilfredse med medarbejdernes væremåde. En borger kunne ønske, at bemandingen var større, grundet en til tider oplevet lang ventetid på kald. Borgerne er trygge ved indsatsen for deres sundhedsmæssige problemer. Kontinuitet i pleje og omsorg til borgerne skabes med bl.a. kontaktpersonordning, som det seneste år er indskærpet, dokumentation og et fælleskoordinerende sparringsmøde om morgenen med daglig triage. Det tværfaglige samarbejde med bl.a. centersygeplejersker, demenskoordinatorer og lægehus, hvor størstedelen af borgerne er tilknyttede, betegnes som velfungerende. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne redegør med flere relevante eksempler for, hvordan et rehabiliterende sigte i indsatser og samarbejde med borgerne tilpasses ud fra deres individuelle forudsætninger og en løbende forventningsafstemning – i flere tilfælde også med inddragelse af pårørende. Medarbejder på det skærmede afsnit redegør yderligere for, hvordan dagen i høj grad tilrettelægges ud fra borgernes dagsform og behov, og at kontakt øer og forudsigelighed spiller en afgørende rolle for at give borgerne en tryg og tilpasset hverdag, som særligt borgere med kognitive lidelser profiterer af. Der er fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx i relation til mundpleje hos borgerne samt i forbindelse med det daglige tavlemøde, der ifølge medarbejderne sikrer overblik og en skærpet opmærksomhed på relevante faglige indsatser over døgnet. Medarbejderne redegør for en værdig og respektfuld tilgang til borgerne, og de beskriver en åbenhed og tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med leder. Endvidere oplyser en forholdsvis ny medarbejder, at hun fra sin tiltrædelse bemærkede en meget respektfuld kommunikation og et godt samspil med borgerne.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 4	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er tilfredse med hverdagslivet på ældrecentret, og de oplever selvbestemmelse og respekt for ønsker i forhold til deres døgnrytme og deltagelse i aktiviteter. Flere borgere beskriver, ”at der ikke sker så meget,” men de angiver ikke at mangle noget konkret i dagligdagen.

	Dagene går med hverdagens sysler og socialt samvær med de andre borgere. Leder og medarbejdere varetager planlægning og udførelse af aktiviteter, fx fodboldfest, musikindslag og besøg af børnehave og besøgshunde. Der tilbydes ugentlig træning ved en fysioterapeut, og borgerne kan benytte sig af det tilknyttede aktivitetscenter, hvor særligt søndagscafé er populært. Tiden med COVID-19 restriktioner har bevirket, at langt de fleste frivillige er sprunget fra, og der søges nu aktivt efter nye. Tilsynsførende taler desuden med en "relations-medarbejder", som er finansieret ved hjælp af puljemidler til indsats mod ensomhed, som er behjælpelig med fx ledsagelse til læge eller en gåtur, ture til kirkegården mm. Borgerne giver udtryk for tilfredshed med det sociale samvær med de andre borgere ved måltiderne, men de savner medarbejdernes tilstedeværelse, som ifølge borgerne har travlt med at servicere. Madens variation og indflydelsen på menu opleves af to borgere som begrænset. På det skærmede afsnit er størstedelen af borgerne i løbet af dagen samlet også til måltider, og der er fokus på at skabe trygge og hyggelige rammer om måltiderne, fx ved hjælp af medarbejdernes tilstedeværelse og rette støtte, bordplan og rolige rammer. Medarbejdere på de to somatiske afdelinger reflekterer over måltidets aktuelle praksis, og de tilkendegiver forbedringspotentiale i forhold til at skabe rolige rammer om måltiderne, nærvær af medarbejderne og indfrielse af konkrete madønsker. De reflekterer herefter over, hvordan de i fællesskab kan få genskabt den tidligere gode kultur med kutyme for, at flest mulige – både borgere og medarbejdere - deltager aktivt i det sociale fællesskab under måltiderne. En medarbejder giver desuden udtryk for, at holdninger omkring maden og måltidets betydning for borgernes individuelle livskvalitet i flere tilfælde er præget af den enkelte medarbejders personlige holdning frem for en faglig tilgang, fx hvorvidt andre opgaver bør udføres, imens et måltid pågår. Medarbejderne øjner desuden muligheder for, hvordan borgernes individuelle madønsker i højere grad kan tilgodeses. Disse tiltag vil medarbejderne drøfte med leder og kollegaer på morgendagens fællesmøde.
Tema 4: Fysiske rammer Score: 4	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne finder de fysiske rammer velindrettede og hyggelige. De fysiske rammer fremstår lyse, velindrettede og understøtter ifølge medarbejderne borgernes trivsel med en hensigtsmæssig indretning i forhold til målgrupperne. Gårdhaverne, som er i den skærmede enhed, har to mindre afdelinger med et fællesrum samt en sansehave, som efter medarbejdernes vurdering giver optimale muligheder for at tilgodese borgernes behov for tryghed. Afdelingen er ikke besøgt af tilsynet, idet borgerne ifølge medarbejderne ikke tåler for mange stimuli. Afdelingerne med almene boliger er adskilt med lange brede gange, som giver gode muligheder for gangtræning. Begge afdelinger har et individuelt særpræg med plads til både fællesskab og mere skærmet socialt samvær. Overalt ses friske blomster og grønne planter. Borgerne følger flittigt med i livet på den nærliggende fodboldbane via store vinduespartier, og byens muligheder benyttes af flere borgere. En medarbejder påpeger, at indretningen på et fællesareal med et langt bord ikke er hensigtsmæssig i forhold til den aktuelle borgersammensætning, hvilket er italesat uden ændringer.

Tema 5: Medarbejderkompetencer Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder og medarbejdere vurderer, at de samlede faglige kompetencer spænder bredt. Medarbejdergruppen beskrives af leder som engagerede og ansvarsbevidste, og medarbejdere, tilknyttet den skærmet enhed, beskrives med en høj viden og færdigheder i relation til borgere med demens. Det ledelsesmæssige fokus retter sig aktuelt mod at videreudvikle den ønskede ledelsesmæssige retning med fortsat stabilitet, værdighed og tryghed for borgerne samt et kontinuerligt fokus på bl.a. medicinhåndtering, forebyggende indsatser og dokumentationspraksis. Aktuelt er flere vejledere under uddannelse, og medarbejdere som løbende er afsted på det igangværende forløb omkring neuropædagogik. Medarbejdernes arbejdsmiljø og trivsel prioriteres ligeledes højt, fx tilbydes der massage, og leder vægter sin synlighed og sit nærvær højt på afdelingerne og blandt medarbejderne. Medarbejderne oplever et godt kollegialt og tværfagligt sparringsmiljø, og samtlige medarbejdere fremhæver leders løsningsorienterede væremåde, og de beskriver en mærkbar forbedring i indsatserne efter tilføjelse af øgede sundhedsfaglige ressourcer og flere faste medarbejdere. Endvidere sikres der overblik med facilitering af daglig triage og tydeliggørelse af faglige ansvarsområder. Medarbejdernes kompetencer og ønsker til udvikling afdækkes løbende og ved den indledende samtale med leder. Centersygeplejerskerne bidrager desuden med praksisnær læring og sparring. Flere medarbejdere har med stort udbytte deltaget i et kursus om neuropædagogik. Medarbejderne har den fornødne viden om bl.a. magtanvendelse, kommunikation og pårørendesamarbejde, og de kan redegøre for faglige overvejelser og tilgange i forbindelse med gråzonetilfælde.
Tema 6: Samarbejde med pårørende Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Ældrecentret har et velorganiseret samarbejde med de pårørende. Leder har i sin tid på ældrecentret ikke modtaget nogle bekymringshenvendelser eller klager, og leder beskriver et kontinuerligt fokus på forventningsafstemning og inddragelse af de pårørende, så intentionerne med de pædagogiske tilgange til borgerne efterleves og forståelsesmæssige uoverensstemmelser forebygges. Det nyvalgte Beboer-pårørenderåd afholder i nær fremtid næste møde, som leder ser meget frem til. Medarbejderne redegør med eksempler for, hvorledes åbenhed og dialog bruges i kontakten med pårørende og hindrer uoverensstemmelser. En medarbejder tilkendegiver også, at viden fra kurset i neuropædagogik øger forståelsen og kommunikationen med de pårørende, og dermed forebygger konflikter. Medarbejderne redegør yderligere for, at hyppig kontakt via telefon, mails eller fysiske dialoger med pårørende er en medvirkende årsag til at sikre tryghed og tillid. Endvidere nævnes det, at indflytningssamtalen og løbende opfølgning forbedrer samarbejdet og afklarer spørgsmål. Før COVID-19 restriktioner blev der på det skærmede afsnit holdt et pårørendearrangement med deltagelse af en demenskonsulent for at imødekomme en del pårørendes forventninger, hvilket efterfølgende skabte ro og udløste et fælles regelsæt, som fortsat efterleves af alle besøgende.
Årets tema 7: Livshistorien Ingen score	Leder og medarbejdere kan engageret redegøre for, hvordan borgernes livshistorie, og deraf medarbejdernes tilgang, er naturligt integreret og tilpasses den enkelte borger i hverdagens praksis. Medarbejderne redegør desuden med flere eksempler for betydningen af et kendskab til borgernes ønsker, vaner og aktuelle behov.

	Borgernes livshistorie vurderes samtidig som afgørende for at yde rette pleje og omsorg og til at sikre borgernes livskvalitet - særligt hos borgere med svære kognitive udfordringer. Borgernes livshistorie er dokumenteret relevant i Cura. Tilsynet har ikke mødt pårørende.

2.4 OBSERVATIONSSTUDIE

Data	OBSERVATION AF EN MÅLTIDSSITUATION. Tilsynet overværer en måltidssituation hos en borger. Borger har behov for let støtte til morgenmad og medicin, som ønskes indtages på fællesarealet. KOMMUNIKATION Medarbejderen guider roligt borgeren, der går med rollator, til bordet. Medarbejderen taler højt og tydeligt, idet borgeren er svært syns- og hørehæmmet. Borgeren virker tryg og afslappet ved situationen. Da borgeren og medarbejderen sidder ved bordet, tales der til borgeren med en imødekommende og målrettet kommunikation. Medarbejderen fortæller indledningsvis borgeren om antal tabletter, som ønskes indtaget med yoghurt. Medarbejderen opmuntrer - med en venlig tilgang - borgeren til at indtage "de sidste tabletter", da borgeren på et tidspunkt virker let modløs. SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE Borgeren medinddrages under forløbet, fx fortæller medarbejderen løbende borgeren, hvad der sker, og medarbejderen guider og støtter borgeren respektfuldt. Medarbejderen virker yderst bevidst om borgerens formåen og ressourcer, og borgerens hænder guides nænsomt til madens og drikkens placering. REHABILITERING Borgeren understøttes ved medicinindtagelse og guides fysisk i forhold til madens placering, hvorefter borgeren selvstændigt indtager brød og drikkevarer. Borgeren er aktiv i muligt omfang, hvilket medarbejderen i vid udstrækning understøtter. ORGANISERING AF ARBEJDET Medarbejderen har forinden borgerens ankomst til bordet forberedt en morgenkomplet på en bakke. Al borgerens morgenmad er inden for rækkevidde og er anbragt således, at fx borgerens højre hånd er nær ved drikken. Morgenhjælpen udføres i en god atmosfære med en naturlig dialog mellem medarbejderen og borgeren samt øvrige borgere, der er til stede ved bordet. FAGLIG UDFØRELSE Medarbejderen er meget opmærksom på borgeren, og medarbejderen medbringer borgerens medicin i et bæger, som under hele forløbet er under medarbejderens opsyn. Medarbejderen redegør efterfølgende for, at medicinoptælling – og kontrol på iPad - er foretaget forinden i borgerens bolig og medbragt til bordet, da borgeren ønsker at indtage sin morgenmad og medicin på fællesarealet. Indsatsen svarer til beskrivelsen i borgerens besøgsplan, som er udførligt beskrevet i forhold til borgerens konkrete behov for hjælp og madønsker.

2.5 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

	Anbefalinger
1.	Tilsynet anbefaler, at samtlige indsatser i borgernes besøgsplaner, fx hjælp til et bad, beskrives individuelt og handlevejledende, og at funktionsevnevurderinger løbende gennemgås, så det tydeligt fremgår, hvordan medarbejderne i videst mulig udstrækning understøtter borgerens ressourcer.
2.	Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere en øget opmærksomhed på at drøfte faktorer med betydning for at skabe "det gode måltid" for borgerne i praksis.
3.	Tilsynet anbefaler, at leder i samråd med medarbejderne drøfter en medarbejders udsagn om den aktuelle bordopstilling på et fællesareal med henblik på mulige forbedringer.

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.