



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Demensbyen Lundgården

Uanmeldt tilsyn ældrecentre
August 2021

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider finder 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: Demensbyen Lundgården, Stadionvej 6, 9760 Vrå
Leder: Finn Bernhard
Antal boliger: 48, heraf 18 somatiske, 27 i skærmede afsnit og tre aflastningspladser
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 31. august 2021, kl. 12.30 - 16.15
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 fire borgere• Tilsynsbesøg hos to pårørende• Gruppeinterview med tre medarbejdere
Tilsynet blev afrundet sammen med ledelsen, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder oplyser, at efterslæbet efter COVID-19 udbrud og nedlukningen fortsat er mærkbart. Flere medarbejdere er rejst, og ledelsen har samtidig måtte afskedige medarbejdere grundet langtidssygefravær, hvoraf endnu ikke alle stillinger er genbesat. Sommerferieafvikling er forløbet nogenlunde grundet medarbejdernes fleksibilitet og kendte afløsere, og det altafgørende fokus er således ifølge ledelsen at forny energien hos medarbejderne. Lundgården har sammen med et andet plejecenter i kommunen, som også var hårdt ramt af smitteudbrud, været igennem et "genstartsforløb," som efter ledelsens vurdering var en nødvendighed og et signal om at se fremad. Arbejdsmiljøet er forbedret betydeligt, og aktuelle målrettede indsatser er i proces. Indsatserne har til formål at styrke fagligheden, fx ved genetablering af forskellige fagfora og undervisning samt genskabelse af struktur i hverdagen. Ledelsen oplever at være i en positiv udvikling, bl.a. pågår undervisning i diabetes på tilsynsdagen. Yderligere oplyser ledelsen ønsket om øget medarbejderfokus på stimulering af borgernes mentale og hukommelses færdigheder med henblik på en øget livskvalitet.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Der var ingen anbefalinger fra seneste tilsyn.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Demensbyen Lundgården. 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.

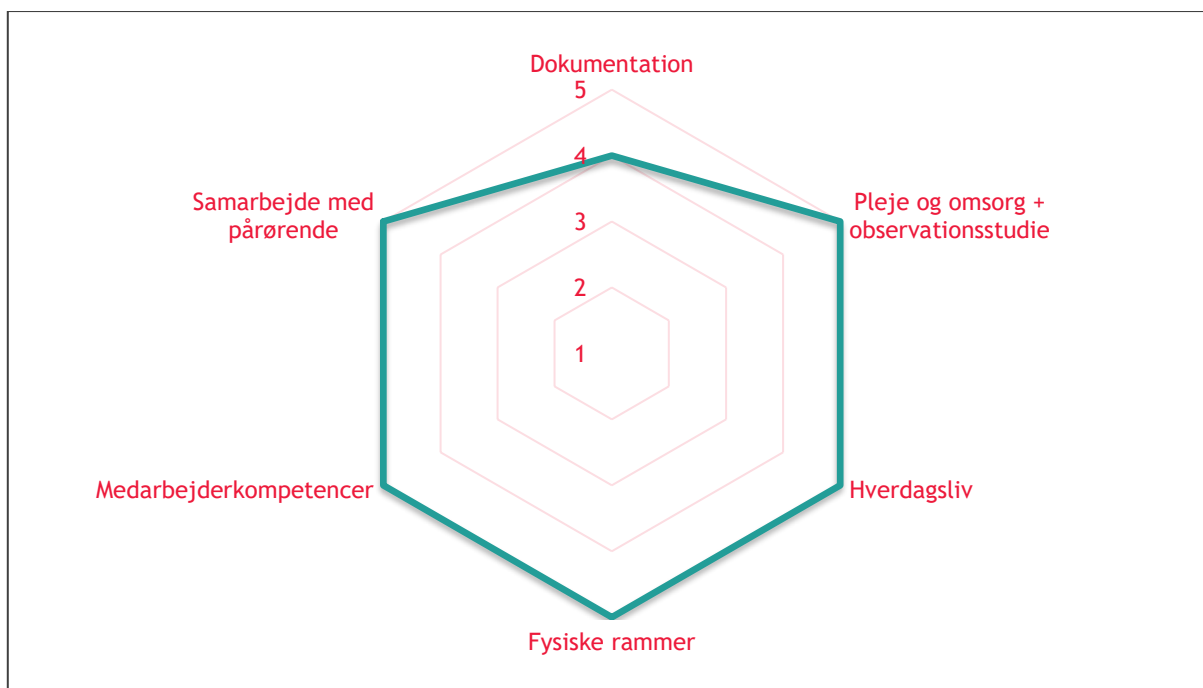
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Demensbyen Lundgårdens engagerede medarbejdere og ledelse har et fælles og målrettet fokus på at skabe trygge rammer og et meningsfuldt hverdagsliv for målgruppen i demensbyen.

Kerneydelsen leveres med en høj tværfaglig kvalitet, og den rehabiliterende og vedligeholdende tilgang er integreret i daglig praksis. Medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for anvendt pædagogik og metoder, herunder livshistoriens betydning, der anvendes i relation til og i samarbejde med den enkelte borger.

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: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at demensbyen i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i indsatserne. Besøgsplaner fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, og medarbejderne sikrer løbende opfølgning og revidering af dokumentationen ud fra en klar ansvarsfordeling.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med faglig leder.</p> <p>Dokumentationen fremstår i to tilfælde opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje, omsorg og støtte er beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation, mestring, motivation og ressourcer. Ligeledes fremgår anvendt pædagogik i tilgange til den enkelte borger.</p> <p>Hos en borger er dokumentationen ikke opdateret, svarende til borgers aktuelle tilstand og plejebehov.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Tilsynet bemærker et åbent personale rum med fri adgang til personhenførbare oplysninger om borgerne.</p>
<p>Tema 2: Pleje og omsorg</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at demensbyen i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker meget stor tryghed og tilfredshed med de ydelser, de modtager. Medarbejderne beskrives alle som søde og hjælpsomme. De pårørende har ligeledes udelukkende stor ros til medarbejdernes væremåde og tilgang til deres mor, som altid opleves meget veltilpas.</p> <p>Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan de tilstræber at skabe kontinuitet, ro og struktur i hverdagen, og de beskriver med praksis eksempler for faglige og pædagogiske tilgange i samarbejdet med borgerne. Borgerne har tilknyttet en kontaktperson, og medarbejderne er oftest i samme afdeling. Der pågår en tværgående samarbejdspraksis, hvor også et fælles morgenmøde samt et dagligt statusmøde opleves både fagligt og kollegialt givende. Yderligere redegør medarbejderne for, at dagene aldrig er ens, hvorfor dagen tilrettelægges ud fra borgers dagsform og rytme, og ofte må øjeblikke gribes, hvor borger fx er motiveret til et bad.</p> <p>Det tværfaglige samarbejde omkring borgerne opleves særdeles velfungerende, og ændringer i borgernes tilstand drøftes løbende og systematisk på de ugentlige triagemøder ud fra et sundhedsfagligt perspektiv samt borgers adfærdsændring og trivsel i hverdagen. Medarbejderne kan kompetent redegøre for den rehabiliterende tilgang, hvor de arbejder ud fra et fælles fagligt motiverende afsæt, der understøtter borgernes selvstændighed. De redegør endvidere kompetent for pædagogiske og faglige metoder i arbejdet med borgere med demens, hvor bl.a. kendskab til borgernes ønsker, aktuelle behov - og ikke mindst livshistorie - er afgørende for at yde rette pleje og omsorg og sikre borgerne livskvalitet i hverdagen. Medarbejderne redegør tillige kvalificeret for en respektfuld og anerkendende omgangstone til borgerne med bl.a. fokus på eget kropssprog, borgers mimik samt en opmærksomhed på hinanden. Dette forebygger u hensigtsmæssige episoder især efter en svær tid med COVID-19.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i boliger og på fællesarealer, som ligeledes gælder borgernes hjælpemidler.</p>

<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at demensbyen i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever et trygt og et meget tilfredsstillende hverdagsliv på Lundgården. De nævner adskillige aktiviteter, fx gymnastik, fællessang og hyppige besøg i ”rottehullet”, og de oplever at blive hørt og medinddraget i hverdagen, uanset om det er madønsker, særlige behov eller aktiviteter.</p> <p>De pårørende oplever et meget aktivt hus med daglige aktiviteter og sociale stunder.</p> <p>Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan borgerne sikres et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Dette understøttes af leder, som stolt redegør for et varieret og mangfoldigt hverdagsliv på Lundgården, hvor de daglige rammer skaber fleksible muligheder for hverdagsoplevelser og fælles aktiviteter både i afdelingerne eller udendørs. Der findes desuden en købmand, bar og salon med mulighed for hårvask, hvilket anvendes med succes, bl.a. hos borgere, som ellers kan have svært ved samarbejdet omkring deres personlige pleje. Demensbyens tre aktivitetsmedarbejdere - med forskellige fagprofiler - samt frivillige er en stor del af hverdagen,” fx ”banke på damer”, hvor borgerne tilbydes en til en kontakt. Ligeledes redegør medarbejderne og ledelsen for en kultur med spontane hverdagsstunder med borgerne, hvor der kontinuerligt er fokus på, hvad der skaber oplevelser og mening på dagen for den enkelte borger og fællesskabet.</p> <p>Maden betegnes af borgere og medarbejdere som varieret og med gode muligheder for at tilgodese særlige ernæringsmæssige indsatser, fx tyggevenligt kost. Måltiderne har mange former, da maden indtages efter borgernes ønsker, fx siddende på gulvet eller på anden afdeling.</p> <p>Borgerne er opdelt efter samspil med øvrige borgere, og bordopstilling afspejler den aktuelle borgersammensætnings behov. Medarbejdernes tilstedeværelse hos borgerne skaber ro og struktur under måltiderne, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan individuelle ernæringsbehov og ønsker tilgodeses. Fx nydes måltidet for nogle borgere i campingvognen, da det ifølge medarbejdernes erfaring viser, at det virker fremmende på borgernes deltagelse i fællesskabet.</p>
<p>Tema 4: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at demensbyen i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne virker rolige og afslappede i de fysiske rammer, som er hyggelige og hjemligt indrettet.</p> <p>Der er søgt midler til at optimere rammerne, så de i endnu højere grad fremstår demensvenlige med fokus på indretning.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de løbende tilpasser indretningen såvel i de enkelte afdelinger som i hele huset, og medarbejderne vurderer, at de fysiske rammer tilgodeser målgruppernes forskelligartede behov for trygge og afgrænsede rammer, hvor de kan færdes frit såvel indendørs som udendørs.</p> <p>Der ansøges om at etablere en særskilt afskærmet afdeling med tre boliger. Demensbyen har løbende borgere med behov for fast vagt, hvor behovet herfor fremover skal udfases. I stedet skal der ved hjælp af en målrettet indsats og et fast tværfagligt team sikres disse borgere et forbedret hverdagsliv.</p>
<p>Tema 5: Medarbejderkompetencer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at demensbyen i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen vurderer, at medarbejderne samlet set besidder relevante faglige og personlige kompetencer til den aktuelle målgruppe. Samtidig har de sat målrettet fokus på at styrke fagligheden yderligere efter en lang periode, hvor al kompetenceudvikling har været sat i bero af COVID-19, ligesom arbejdsmiljøet og trivslen understøttes i hverdagen. Ledelsen overvejer fremover at ansætte ergoterapeuter og flere fysioterapeuter, idet de fagligt kan tilføre nye vinkler, fx hos yngre borgere med demenslidelser.</p>

	<p>Medarbejderne oplever et meget velfungerende samarbejde, såvel kollegialt som med en lydhør og tilgængelig ledelse. Der er gode vilkår for supplerende relevant efteruddannelse og kurser, og særligt fremhæves det aktuelle forløb omkring neuropædagogik, som et fælles fagligt løft. Viden herfra deles på intensive undervisningsseancer. Der er ifølge medarbejderne et ligeværdigt internt samarbejde, hvor man taler åbent om tingene, også ved udfordringer. Faglig sparring indgår på faste møder og som en naturlig del af det daglige samarbejde, men medarbejderne ser frem til at genoptage beboerkonferencer med mulighed for i fællesskab at drøfte og vidensdele borgernes hverdagsliv og behov.</p> <p>Den seneste tid har været præget af pandemien, medarbejdervakance og -skift, og aktuelt fylder en meget travl sommerferieperiode hos medarbejderne. De oplever, at de i denne periode er gået på kompromis med deres faglighed og værdier, idet ressourcer i sommerperioden primært er gået til at dække borgernes basale behov. Aktuelt oplever medarbejderne igen at kunne levere en fuldt ud kvalificeret kerneydelse, da hverdagslivet og personalsituationen er ved at være stabil, og medarbejderne udviser sammenhold, arbejdsglæde og beskriver en arbejdsplads, som de er stolte af.</p>
<p>Tema 6: Samarbejde med pårørende</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at demensbyen i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Demensbyen har et velorganiseret samarbejde med de pårørende. Pårørendesamarbejdet er højt ledelsesmæssigt prioriteret, og trods pandemiens omfang beskriver ledelsen, at de pårørende undervejs har udvist forståelse og tilkendegivet positive tilbagemeldinger. Der har desuden netop været afholdt bruger-/pårønderåd, hvor leder nævnte sommerferiens betingelser. De pårørende respondere, at de hen over sommeren udelukkende havde mødt smilende personaler og en god pleje til deres kære.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de imødekommer, forventningsafstemmer og inddrager de pårørende i muligt omfang, og de anser de pårørende som vigtige ressourcer i forhold til at sikre borgerne en tryk og et godt hverdagsliv lige fra indflytningstidspunktet.</p> <p>De pårørende oplever stor tryk ved demensbyen, og de beskriver i meget rosende toner kulturen, stemningen og omgivelserne. De oplevede en tryk indflytning trods restriktioner, og at deres familiemedlem faldt meget hurtigt til.</p>
<p>Årets tema 7: Livshistorien</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder og medarbejdere beskriver samstemmigt vigtigheden i og anvendelsen af borgernes livshistorie, som nedskrives i Cura, og som skaber et udgangspunkt for værdifulde samtaler, hverdagsoplevelser og forståelse for mennesket bag fx demenssygdommen.</p> <p>Medarbejderne redegør med flere praksiseksempler for, hvordan viden om fx borgers liv, vaner og erfaringer understøtter deres daglige indsatser, fx i forhold til at skabe meningsfulde aktiviteter, og det er samtidig et afgørende redskab til at fastholde borgers identitet og selvforståelse.</p> <p>Medarbejder angiver, at det neuropædagogiske forløb har givet en større indsigt i, hvordan borgers livshistorie i endnu højere grad end hidtil kan anvendes aktivt.</p>

2.4 OBSERVATIONSSTUDIE

Data	<p>OBSERVATION AF AKTIVITET</p> <p>Stedets aktivitetsmedarbejder har forinden aftalt med en borger, at de skal bage vafler den pågældende eftermiddag. Borger sidder forventningsfuld klar i afdelingens fællesareal.</p> <p>KOMMUNIKATION</p> <p>Borger lyser op ved synet af husets vellidte aktivitetsmedarbejder, og borger er forberedt på, at der nu skal laves dej til vafler.</p> <p>Under aktiviteten kommunikerer medarbejder med en motiverende, anerkendende og inddragende tilgang til borger. I forbindelse med, at medarbejder og borger skal hente redskaber og skåle, guides borger verbalt og nonverbalt med humor og grin, og det er tydeligt, at medarbejder og borger har en god relation og kendskab til hinanden.</p> <p>I fællesarealet befinder der sig flere borgere, som livligt følger med i den pågældende aktivitet. Medarbejder kommunikerer ligeledes med dem og forklarer, hvad der udføres, og det bliver et fælles anliggende med snak om ingredienser og smag.</p> <p>SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE</p> <p>Borger medinddrages under hele forløbet, og borger guides af medarbejder i forhold til borgers opgaver, fx når medarbejder hælder ingredienserne i skålen, og borger skal røre i skålen. Medarbejder har i sin guidning stor opmærksomhed på, at støtten er med afsæt i borgers ressourcer.</p> <p>På et tidspunkt er der en fælles drøftelse af, hvorvidt det er øl eller piskefløde, som skal tilføres dejen, og flere borgere giver deres besyv med. Den fælles beslutning bliver, at der både tilføres øl og piskefløde i vaffeldejen.</p> <p>REHABILITERING</p> <p>Borger inddrages med et rehabiliterende sigte. Flere gange motiveres borger til at gå med sin rollator og følge med aktivitetsmedarbejder - først skåle og elpisker, som borger transporterer på sin rollator, og efterfølgende, da vaffeljernet skal findes på en anden afdeling.</p> <p>Borger rører med elpisker i vaffeldejen i forskellige tempi, og borger er meget opsat på, at dejen få den rette konsistens. Borger virker yderst veltilpas.</p> <p>ORGANISERING AF ARBEJDET</p> <p>Medarbejder har tilrettelagt aktiviteten hensigtsmæssigt, da fx ingredienser er målt af forinden. At der skal hentes relevante redskaber, er en del af aktiviteten.</p> <p>FAGLIG UDFØRELSE</p> <p>Medarbejder guider og understøtter borger til rette hygiejne med håndvask, både før dejen laves, og efter at den er lavet.</p>
------	---

2.5 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at besøgsplaner, generelle oplysninger og funktionsevne- og helbredstilstande løbende opdateres, svarende til borgers aktuelle helhedssituation.
2. Tilsynet anbefaler, at personhenførbare oplysninger om borgerne skærmes for uvedkommende.

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.