



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Ældrecenter Lynggarden

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: Ældrecenter Lynggården, Østergade 30, 9850 Hirtshals
Leder: Irene Mikkelsen
Antal boliger: 17 plejeboliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 31. august 2021, kl. 08.30 - 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 sammen med social- og sundhedsassistent • 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 Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at plejeboligerne blev adskilt fra ældrecentrets rehabiliteringspladser midt i oktober 2020. Leder fungerer som mentor for ledelsen på rehabiliteringspladserne samt på et andet plejecenter, som afventer, at ny leder tiltræder 1. september 2021.</p> <p>På grund af fravær har der i løbet af sommeren været flere dage med travlhed. Medarbejderne har ydet en ekstra indsats, og rengøring og andre praktiske opgaver er fx blev udskudt til dagen efter, hvilket frigav den nødvendige tid til borgerrettede opgaver. Ifølge leder har borgere og pårørende ikke bemærket det øgede arbejdspress i løbet af sommeren.</p> <p>To borgere med kognitive udfordringer har behov for fast vagt mere eller mindre døgnet rundt. Leder har i den forbindelse ansat faste medarbejdere i midlertidige stillinger for at sikre kontinuiteten hos borgerne. Leder har indgået aftale med et andet ældrecenter om at dele en sygeplejerskestilling. Lynggården er i den forbindelse blevet opnormeret med 15 sygeplejetimer pr. uge, hvilket sikrer sygeplejefaglig dækning, når ældrecentrets anden sygeplejerske holder fri.</p> <p>Leder har kontinuerlig opmærksomhed på, at medarbejderne anvender en anerkendende kommunikation og adfærd, både internt og i kontakten med borgere og pårørende. Leder italesætter og støtter medarbejderne, når udfordringer eller uoverensstemmelser fylder, hvilket leder oplever har en god effekt på trivsel og medarbejdernes arbejdsglæde. Et andet fokusområde, der har været arbejdet målrettet med, er dokumentationen, hvor medarbejderne har fået undervisning i Cura.</p> <p>Medarbejderne genoptager i løbet af september kompetenceudvikling i neuropædagogik, og leder forventer, at samtlige medarbejdere har gennemført undervisningen i løbet af 2022.</p> <p>Fraværet har været støt nedadgående siden oktober 2020, og fraværet beskrives af leder som ret lavt. Der er ingen vakante stillinger.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Der har været - og pågår stadig - en målrettet indsats for at sikre, at dokumentationen er opdateret, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

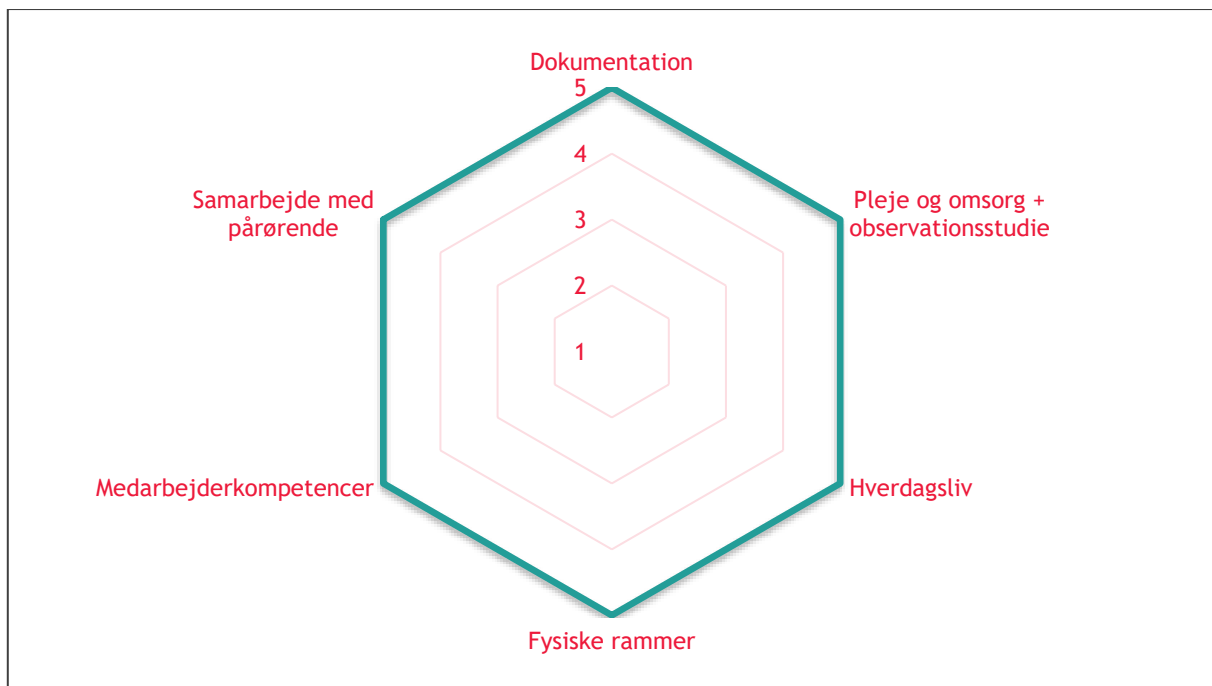
Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Ældrecenter Lynggården er et velfungerende ældrecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret leverer kerneydelsen med en høj faglig kvalitet, og at den rehabiliterende og vedligeholdende tilgang er integreret i daglig praksis.

Borgernes livshistorie er omdrejningspunktet for, hvordan medarbejderne planlægger, udfører og møder borgerne på en individuel måde.

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. 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>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en tydelig rolle- og ansvarsfordeling, som er kendt af medarbejderne, og dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Der er afsat tid til at dokumentere, og medarbejderne oplever, at de har den fornødne tid til opgaven.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med ældrecentrets social- og sundhedsassistent, som også er nøgleperson i Cura.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende, og den tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation, ressourcer og livshistorie. Afvigelser og ændringer i borgers tilstand er retvisende og tidstro dokumenteret, ligesom borgers ønsker til behandling og genoplivning er dokumenteret.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje og omsorg</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med medarbejdernes meget omsorgs- og respektfulde måde at imødekomme dem på.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, at borgerne dagligt spørges ind til deres ønsker og behov. Medarbejderne respekterer, hvis en borger først ønsker morgenpleje senere på dagen. Ligeledes tilbydes en borger bad om aftenen, da borgeren har været vant til dette tidligere.</p> <p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje, hvilket gøres ved morgenmødet, hvor borgerne fordeles ud fra kompetencer, kontinuitet og kontaktpersonordning. Alle borgere har en kontaktperson i henholdsvis dag-, aften- og nattevagt. Der afholdes triageringsmøder tre gange ugentligt, hvor mandagsmødet er længere, for at sikre tid til, at der kan følges op efter weekenden. Beboerkonference afholdes en gang om måneden, hvor to-tre borgere gennemgås sammen med kontaktpersonerne, sygeplejersken og leder.</p> <p>Sygeplejerskerne har i tæt samarbejde med social- og sundhedsassistenter igangsat en forebyggende- og sundhedsfremmende faglig indsats, hvor et aktuelt emne, såsom UVI, tryksår, ernæring mm. drøftes hver måned.</p> <p>Medarbejderne har opmærksomhed på at foregribe forråelse ved indbyrdes at have fokus på, at deres omgangstone og adfærd er anerkendende og respektfuld. Der er tillid til, at brud på omgangstonen drøftes indbyrdes og med leder.</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 oplever at have mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Pleje og omsorg i forbindelse med aktiviteter, døgnrytme og hverdagsliv tilrettelægges i tæt samarbejde med den enkelte borgers ønsker, vaner og livshistorie. En fysisk svækket borger, som lige nu ikke kan mobiliseres ud af sin seng, oplever stor opbakning og opmuntring fra medarbejderne samtidig med, at borgers ønsker respekteres og anerkendes. Medarbejderne fortæller, hvordan de prioriterer, at en anden borgers store ønske om en gåtur tilgodeses hver morgen efter morgenplejen.</p>

	<p>Der foregår mange aktiviteter for borgerne, og ofte tager medarbejderne dem med på busture i lokalområdet, ligesom der tilbydes gymnastik, morgensang og besøg af en dagplejemor. Ældrecentrets frivillige har genoptaget afholdelsen af aktiviteter efter nedlukningen.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med maden, som de beskriver som indbydende og veltilberedt. En yngre borger har et stort ønske om en anden type mad, hvilket medarbejderne tilgodeser ved at have f.eks. pizza og lasagne i fryseren. Medarbejderne fortæller, at de prioriterer at forkæle borgerne med brunch, vaffelbagning og fredagsfrokost, som bl.a. byder på sild og snaps. Måltiderne indtages i fællesskab, hvis borgerne ønsker det, og ellers serveres maden i borgernes lejligheder. Medarbejderne redegør for, at et roligt og trygt miljø fremmer borgernes ernæringstilstand, ligesom maden skal være indbydende og vække borgernes sanser. En husassistent tilbereder smørrebrød dagligt i afdelingens køkken.</p>
<p>Tema 4: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder og medarbejdere tilkendegiver, at de to nyetablerede tagterrasser har medvirket positivt til borgernes livskvalitet, da de nu har mulighed for at opholde sig mere udenfor. Terrasserne er lettilgængelige, og de fleste borgere kan selvstændigt komme derud. Medarbejderne oplever, at flere borgere ønsker at indtage deres morgenmad på tagterrassen, ligesom eftermiddagskaffen også gerne nydes derude i solen.</p> <p>Et lille hjørne af fællesrummet er afskærmet, så borgere, der har brug for ro og begrænsede stimuli, kan benytte sansestolen uden forstyrrelser.</p> <p>Medarbejdere og leder vurderer, at ældrecentrets rammer og indretning tilgodeser borgernes behov. Et stort ønske om et personalekontor til faglig sparring er desuden ved at blive realiseret. Lige nu må medarbejderne benytte kontorer, som er placeret uden for afdelingen.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.</p> <p>Tilsynet observerer et aktivt miljø på begge terrasser, hvor borgere, pårørende og medarbejdere sidder sammen og hyggesnakker. Ligeledes er der små miljøer i fællesrummet, hvor borgere og medarbejdere samles omkring fjernsynet, imens andre spiller kort.</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 medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer på ældrecentret. Leder redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring i tæt samarbejde med sygeplejerskerne. Medarbejderne oplever sig fagligt godt rustet til de mange komplekse opgaver, og de tilkendegiver tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og efteruddannelse. Der arbejdes målrettet med uddelegering efter ældrecentrets uddelegeringsskema. Alle afløsere og nyansatte introduceres efter et fast introduktionsprogram, inklusive følgedage, hvor de også kompetenceafklares og oplæres i relevante færdigheder.</p> <p>Medarbejderne har den fornødne viden og kan redegøre for, hvordan tværfaglige samarbejdspartnere benyttes til faglig sparring omkring ældrecentrets demente og psykiatriske borgere. Ligeledes har medarbejderne positiv erfaring med leders opbakning og støtte i komplekse borgersager, hvor der er blevet igangsat supervision og fast vagt til gavn for borgernes trivsel og medarbejdernes arbejdsmiljø.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for magtanvendelse og faglige overvejelser og tilgange i den forbindelse, men de tilkendegiver samtidig erfaring for, at den neuropædagogiske og anerkendende tilgang ofte kan medvirke til at forebygge magtanvendelse.</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>Ældrecentret har et velorganiseret samarbejde med de pårørende, og første bruger-pårørendemøde efter nedlukningen skal afholdes den 9. september.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de er opmærksomme på, at borgernes pårørende imødekommes positivt, når de henvender sig til medarbejderne, og når de kommer på besøg. Medarbejderne forsøger at holde et højt informationsniveau, og de kontakter de pårørende, hvis der opstår ændringer hos borgerne. Der forventningsafstemmes med de pårørende ved indflytning samt løbende. Hvis der opstår uoverensstemmelser, er medarbejderne lyttende og imødekommende, hvilket i langt de fleste tilfælde bidrager til en konstruktiv dialog.</p> <p>Medarbejderne har i forbindelse med COVID-19 oplevet, at flere pårørende har forkælet borgere og medarbejdere med morgenbrød, ligesom en anden pårørende arrangerede rejemadder til hele afdelingen.</p> <p>Leder er opmærksom på, at enkelte pårørende har behov for en tættere kontakt, hvorfor leder tilbyder samtaler og opfølgning.</p>
<p>Årets tema 7: Livshistorien</p> <p>Ingen score</p>	<p>Borgernes livshistorie er i alle tilfælde dokumenteret med detaljer om borgernes levede liv.</p> <p>Medarbejderne besøger i de fleste tilfælde borgerne inden indflytning, og allerede ved det første møde drøftes borgerens livshistorie. Ved de borgere, der ikke selv kan udtrykke sig, samarbejder medarbejderne tæt med de pårørende for at få relevante oplysninger, som bruges til at planlægge og yde den bedste pleje og omsorg for den enkelte borger.</p> <p>Livshistorien er indtænkt i borgernes hverdagsliv, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgernes vaner, erfaringer og rutiner indtænkes i den daglige kontakt. En borgers store ønske om at besøge sin ægtefælle på dennes gravsted imødekommes af medarbejderne ved at tage borgeren med på en cykeltur til kirkegården. En anden borger med nedsat funktion af den ene arm nyder at male og tegne, og borger oplever stor støtte til dette fra medarbejderne.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne har en stor viden om - og interesse for - samtlige borgers livshistorie.</p>

2.4 OBSERVATIONSSTUDIE

<p>Data</p>	<p>OBSERVATION AF AKTIVITET I FÆLLESRUMMET</p> <p>Tre borgere opholder sig rundt om et bord sammen med en medarbejder. To borgere spiller kort sammen med medarbejderen, imens der drikkes kaffe, og medarbejderen holder sin formiddagspause.</p> <p>KOMMUNIKATION</p> <p>Medarbejderen sidder imellem de to borgere, og hun henvender sig skiftevis til dem, når det er deres tur til at foretage et træk. Medarbejderen holder en god øjenkontakt og snakker højt og tydeligt, ligesom der anvendes en anerkendende kommunikation. Der benyttes aktiv lytning, når borgerne har sagt noget. Tonen er afslappet og humoristisk, og indimellem kommunikeres med en tredje borger, som opholder sig i nærheden. Medarbejderen benytter fysisk kontakt ved at lægge en hånd på den ene borgers skulder.</p>
-------------	--

	<p>Til slut melder medarbejderen tydeligt ud til de to medspillere, at hun ikke fortsætter i næste runde, da der venter hende nogle opgaver. De to borgere fortsætter herefter kortspillet alene.</p> <p>SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE Medarbejderen er under hele observationen opmærksom på, at borgerne får den fornødne tid og plads til selvstændigt at deltage aktivt i kortspillet.</p> <p>REHABILITERING Borgerne har selv ønsket at spille kort, som er en aktivitet, de udfører hver dag i forbindelse med formiddagskaffen. Borgerne holder selv kortene, hvilket styrker og bevarer deres finmotorik. Borgernes kognitive og psykiske ressourcer trænes ifm. spillet og i kontakten med medborger og medarbejderen, hvilket medarbejderen understøtter ved at guide og vejlede borgerne individuelt.</p> <p>ORGANISERING AF ARBEJDET De øvrige medarbejdere holder pause ved et bord ved siden af, men den pågældende medarbejder vælger at holde sin pause og spille kort samtidig. Øvrige borgere opholder sig også i fællesrummet. Medarbejderen deltager i det omfang, hun har tid til, og medarbejder fortæller de to borgere, hvornår hun ikke længere kan deltage. Der er opbakning fra øvrige medarbejdere til at prioritere tiden sammen med borgerne.</p>
--	--

2.5 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger.

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.