



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Ældrecenter Bålhøj

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
November 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Ældrecenter Bålhøj, Tykskovvej 4, 9830 Tårs
Leder: Maria Larsen
Antal boliger: 40 boliger, heraf otte boliger i skærmet afsnit
Dato for tilsynsbesøg: Den 19. november 2020, kl. 08.00 - 12.00
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Fem medarbejdere• Tre borgere• En pårørende Tilsynet blev afrundet sammen med en sygeplejerske, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet med tilsynsførendes foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet afvikles i samarbejde med en af centrets to sygeplejersker samt en medarbejder med funktion som kvalitetsassistent. Leder, som i en periode også er konstitueret leder på andet ældrecenter i kommunen, er gjort bekendt med tilsynsbesøget.</p> <p>De to medarbejdere oplyser, at den forholdsvise nyoprettede funktion med en social- og sundhedsassistent som kvalitetsansvarlig fungerer godt. Medarbejderen er bl.a. tovholder for samarbejdet med plejehjemslægen og medvirker sammen med sygeplejerskerne til et fagligt løft og sammenhæng i sundhedsfaglige indsatser.</p> <p>Yderligere oplyses, at Covid-19 besøgsrestriktionerne periodevis har været svære for en del borgere og pårørende. Medarbejderne har været ekstra opmærksomme på den enkeltes borgers behov og påpasselige i forhold til at skabe et så trygt og meningsfyldt hverdagsliv som muligt. I flere tilfælde har der været særtalet i forhold til pårørendebesøg, bl.a. i forbindelse med terminale forløb.</p> <p>Dokumentationen er ifølge medarbejderne et vedvarende fokusområde. Aktuelt arbejdes målrettet med feltet "opgave" i Cura for at sikre videndeling og øge koordinering af indsatser i alle vagtlag.</p> <p>Medarbejderne oplyser yderligere, at der er langtidssygemeldte medarbejdere, og det generelle sygefravær er påvirket af de aktuelle COVID-19 forbehold. Vagterne dækkes af faste afløsere, og kvalitetsassistenten og centersygeplejersker deltager i plejen ved behov.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Medarbejderne redegør som opfølgning på sidste års tilsyn for, at triage nu afholdes konsekvent og struktureret.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at borgernes hjælpemidler i alle tilfælde holdes rengjorte.
2. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne at evaluere og optimere samarbejdet mellem dag- og aftenvagter med henblik på en målrettet og helhedsorienteret indsats over døgnnet til gavn for borgerne.

2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt 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.

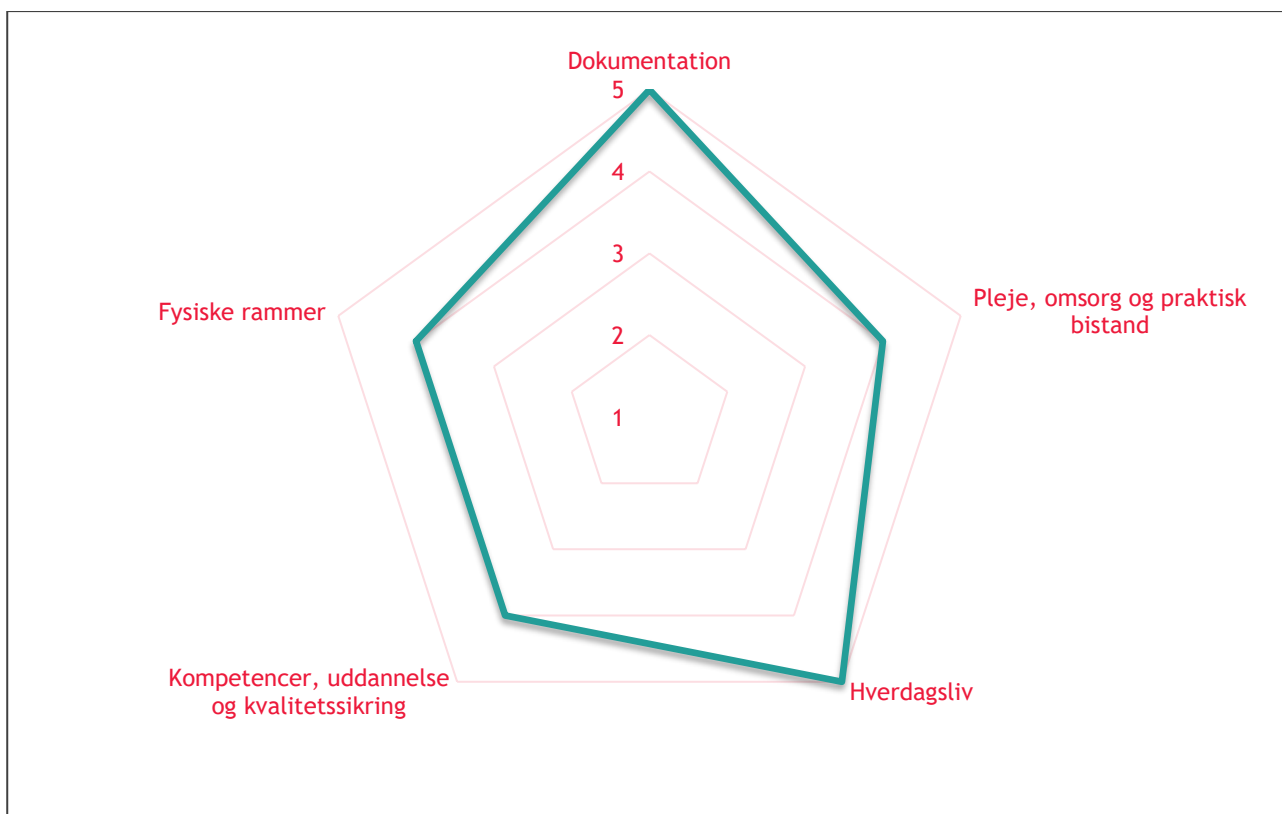
Det er tilsynets samlede vurdering, at Bålhøjcentret er et velfungerende ældrecenter med engagerede medarbejdere, som medvirker til trivsel for borgerne.

Tilsynet vurderer, at Ældrecentret lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet og et rehabiliterende sigte.

2.2 SCORE

For hvert overordnede 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. Dokumentation for tre borgere er gennemgået sammen med en centersygeplejerske.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, som for alle faggrupper fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Dokumentation opdateres løbende ved ændringer og på de fastlagte møder ud fra en klar ansvarsfordeling.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende i besøgsplaner med udgangspunkt i deres helhedssituation og ressourcer. Funktionsevnetilstande og helbredstilstande er opdaterede, og feltet generelle oplysninger er fyldestgørende beskrevet.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et i fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk bistand</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed ved den pleje og omsorg, der ydes, og som svarer til deres behov. De oplever, at deres ønsker og vaner imødekommes af altid søde medarbejdere. En pårørende oplever sig ligeledes meget tryk, og føler sig altid velkommen.</p> <p>Der er indført ny struktur for arbejdstilrettelæggelse og koordinering af indsatser om morgenen for at sikre kontinuitet og højne ansvarsfordelingen i medarbejdergruppen. Planlægger udarbejder grundplanen med faste medarbejdere i hver afdeling, og medarbejderne fordeler derefter i fællesskab dagens opgaver ud fra fremmøde med øje for kontinuitet og kompetencematch i forhold til borgernes behov. Ved ændringer i borgernes tilstand drøftes dette med kollegaer på afdelingen samt de to centersygeplejersker, som ifølge medarbejderne primært varetager administrative opgaver. Ligeledes fremhæves de ugentlige triagemøder, som bidrager til, at alle medarbejdere i vist omfang har kendskab til borgernes behov og opmærksomhedspunkter, hvilket er særligt hensigtsmæssigt i weekender, hvor de i højere grad hjælpes ad på tværs.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard med et rehabiliterende, sundhedsfremmende og forebyggende sigte, som medarbejderne giver flere relevante eksempler på.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard, fraset enkelte beskidte kørestole.</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 giver udtryk for at have et individuelt tilrettelagt hverdagsliv med indflydelse og respekt for deres ønsker og fravalg. En borger ønsker ikke socialt samvær og er glad for, at dette respekteres. En anden borger, som er flyttet ind i "Corona-tiden," nyder hverdagens små sysler, fællesskab med de andre beboere og de aktiviteter, der er mulige.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de fleste borgere savner det normalt aktive hverdagsliv og besøg af pårørende. De er derfor meget opmærksomme på at skabe nærværende stunder og en til en aktivitet.</p>

	<p>Kendskab til den enkelte borger påpeges som betydningsfuldt, idet flere borgere er kognitivt udfordret eller har svært ved at udtrykke sig verbalt. En medarbejder er desuden i foråret konverteret til aktivitetsmedarbejder med fokus på at skabe liv i de stille eftermiddagstimer og om aftenen. Medarbejderne vægter desuden måltiderne højt og bidrager med deres tilstedeværelse og dialog og hjælper borgere med behov. Middagsmåltidet har været et længere diskuteret emne blandt medarbejderne, som nu har resulteret i, at der i en periode vil blive serveret henholdsvis smørrebrød fra den lokale købmand, lune retter to gange ugentligt og sildemadder om fredagen.</p> <p>Borgerne udtrykker generelt stor begejstring for maden, som opleves varieret og pænt anrettet. Ønsker til menuvalg imødekommes ofte. Måltiderne er der delte meninger om, men beskrives af to borgere som hyggelige og rolige stunder, mens en borger foretrækker alle måltider i egen bolig af personlige årsager.</p> <p>Omgangstonen opleves af borgere og en pårørende som venlig og imødekommende. Medarbejderen kan ligeledes fagligt redegøre for deres omgangstone og adfærd over for borgerne, som præges af humor og respekt for borgernes forskelligheder.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne vurderer, at der er relevante faglige kompetencer til stede døgnet rundt, og de føler sig generelt godt klædt på de til mange forskellige og ofte komplekse opgaver. De oplever gode interne og eksterne sparringsmuligheder og er opsøgende ved behov for ny viden eller ved tvivlsspørgsmål. I særligt komplekse borgerforløb er der desuden mulighed for supervision.</p> <p>En medarbejder har deltaget på første modul i kommunens kursusforløb om et generelt kompetenceløft i neuropædagogik med fagligt udbytte.</p> <p>Mus afholdes årligt, og generelt opleves leder som lydhør over for deres ønsker til faglig udvikling. De giver desuden udtryk for et ønske om yderligere ledelsesinformation i en tid med mange ændringer ud over leders ugentlige nyhedsbreve.</p> <p>Arbejdsmiljøet opleves betydeligt bedret de senere år, men er dog til tider stadig præget af interne uoverensstemmelser. Medarbejderne oplever, at ikke alle kollegaer udviser det rette faglige engagement i jobbet, hvilket påvirker den generelle trivsel. Bl.a. opleves, at grundlæggende indsatser såsom bad tilsidesættes om aftenen, ligesom der ikke altid er tilstrækkelig forståelse for arbejdsopgaverne imellem vagterne. Yderligere opleves forskellige synspunkter vedrørende praktiske opgaver, fx hvorvidt der bør være dug på bordet eller ej i weekender for at skabe en hyggelig stemning. Medarbejderne reflekterer i den forbindelse over, at kendskab til og forståelse for borgernes til tider skiftende dagsrytme samt respekten for opgavefordelingen imellem vagterne kan forbedres.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med både de fysiske rammer og deres individuelt indrettede boliger. Udsigten til den lokale bys trafikliv og kirkegården værdsættes af samtlige borgere.</p> <p>Medarbejderne vurderer, at rammerne på de fleste afdelinger tilgodeser målgruppernes behov med fokus på en hjemlig indretning og mulighed for fællesskab mellem borgere og medarbejdere. I flere år har medarbejderne påpeget de meget snævre rammer for fælles ophold i den ene fløj - uden forbedringer. Køkkenet er eneste mulighed for samlingspunktet på afdelingen, og det opleves tiltagende svært at motivere borgere til at opholde sig i centrets andre lokaler, som befinder sig på anden etage.</p>

<p>Årets tema 1: Relationsarbejde imellem borgere og medarbejdere</p> <p>Ingen score</p>	<p>Centersygeplejerske og kvalitetsassistent redegør for, hvordan relationsarbejde er et nøglebegreb i det daglige samarbejde med borgere og pårørende for samtlige medarbejdere på Bålhøj. Hverdagen tilrettelægges målrettet ud fra kerneopgaven, borgernes behov, og tilpasses ud fra aktuelle personalesammensætning. Borgernes ønsker til hverdagslivet på Bålhøj understøttes endvidere af medarbejdernes kendskab og løbende dialog med borgerne, baggrundsviden oplyst af borgerne selv, pårørende samt løbende afstemning af borgernes aktuelle behov og ønsker.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at etablering af en god relation med såvel borgere som pårørende dannes fra indflytningstidspunktet, og at fokus på at vedligeholde gode relationer er en fortløbende proces. Endvidere beskrives flere eksempler, hvor relation og motivation har betydet, at borgere med fx nedsat funktionsniveau ved indflytningen er blomstret op og har fået øget funktionsniveauet betydeligt, hvilket et borgerudsagn bekræfter.</p> <p>Medarbejderne reflekterer over, at pjecen "Mine ønsker og vaner" og livshistorie ofte udfyldes af pårørende, men med fordel kunne udleveres tidligere i livet til borgerne, så de i højere grad selv ville være i stand til at beskrive fremtidige ønsker til et godt hverdagsliv.</p>
<p>Årets tema 2: Relationel koordinering</p> <p>Ingen score</p>	<p>Medarbejderne arbejder i praksis med flere elementer af begrebet relationel koordinering, herunder strukturer, der understøtter de tværfaglige indsatser i praksis. Medarbejderne redegør for både triagering og beboerkonferencer, hvor borgers tilstand og tilgange til borger drøftes i fællesskab. Møderne medvirker til en fælles forståelse og ensartede faglige tilgange, der kan styrke en helhedsorienteret indsats.</p> <p>I forlængelse af medarbejdernes refleksioner om relationsarbejde redegøres endvidere for, at relationen er afgørende for en god og værdig pleje, og at kemi imellem borger og medarbejder ikke mindst er lige så afgørende. De beskriver samtidig en åbenhed i dagvagten for at bede en kollega om hjælp samt en kultur for at sige til og fra, når samarbejdet ikke til fulde lykkes hos borger.</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.

Partneransvarlig
Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk