



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Ældrecenter Havgården

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
November 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Ældrecenter Havgården, Brændingen 8, 9480 Løkken
Leder: Dorthe Kjær
Antal boliger: 38 boliger, heraf 12 demenspladser
Dato for tilsynsbesøg: Den 20. november 2020, kl. 08.15 - 12.00
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"> • Leder • Tre borgere • Fem medarbejdere <p>Tilsynet blev afrundet sammen med leder og en medarbejder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet med tilsynsførendes foreløbige vurderinger.</p>
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet afvikles i samarbejde med leder og en centersygeplejerske, som fra næste uge vil fungere som assisterende leder. Leder skal for en periode konstitueres på andet ældrecenter i kommunen, og Ældrecenter Havbakken afvikles fra årsskiftet. Leder varetager fortsat al økonomi og personaleledelse i mellemtiden.</p> <p>Siden sidst har der været en del udskiftning blandt medarbejderne. Flertallet er gået på efterløn eller pension, og medarbejdergruppen er endnu ikke fuldtallig. Tre vakante stillinger er i genopslag, og endnu en centersygeplejerske tiltræder snarest for at dække borgernes tiltagende komplekse behov. Centret råder over en kompetent afløserstab og fleksible medarbejdere, som ifølge leder er gode til at byde ind på ekstra vagter, så kontinuitet og faglighed sikres.</p> <p>Grundet den store udskiftning, borger-flow og ikke mindst COVID-19 har der været behov for at tydeliggøre kontaktpersonsrollen i praksis, herunder også rollefordeling omkring dokumentationen. I en periode har flere personaler fra Havgården yderligere været udlånt til andre centre grundet smitteudbrud, og møderestriktioner har hæmmet den tværfaglige videndeling. Dokumentationen er således ikke så ajourført som ønsket ifølge leder, hvorfor der nu arbejdes målrettet med besøgsplaner og sikring af en systematisk praksis omkring dokumentationen.</p> <p>Yderligere oplyser leder, at der aktuelt arbejdes med resultaterne fra medarbejdernes sundhedssamtaler. Hovedemnerne er samarbejdet imellem afdelinger og gennemskuelse omkring vagtplanlægningen.</p> <p>COVID-19 har fyldt på både godt og ondt. Nogle borgere og pårørende har været meget berørte af besøgsforbuddet, mens borgere på særligt de skærmede afsnit har profiteret af den mærkbare ro.</p> <p>Sygefraværet er bedret markant med et meget lavt korttidsfravær og enkelte langtidssyge.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Der arbejdes målrettet med at systematisere og opdatere dokumentationen i forhold til enkelte borgere.

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 samlede dokumentation i alle tilfælde ajourføres i forhold til aktuelle helhedssituation og tilstand.
2. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at personfølsomme data konsekvent opbevares utilgængeligt for uvedkommende.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne dagligt har øje for renholdelse af borgernes hjælpemidler.

2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at ældrecentret er velfungerende med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel og livskvalitet for borgerne.

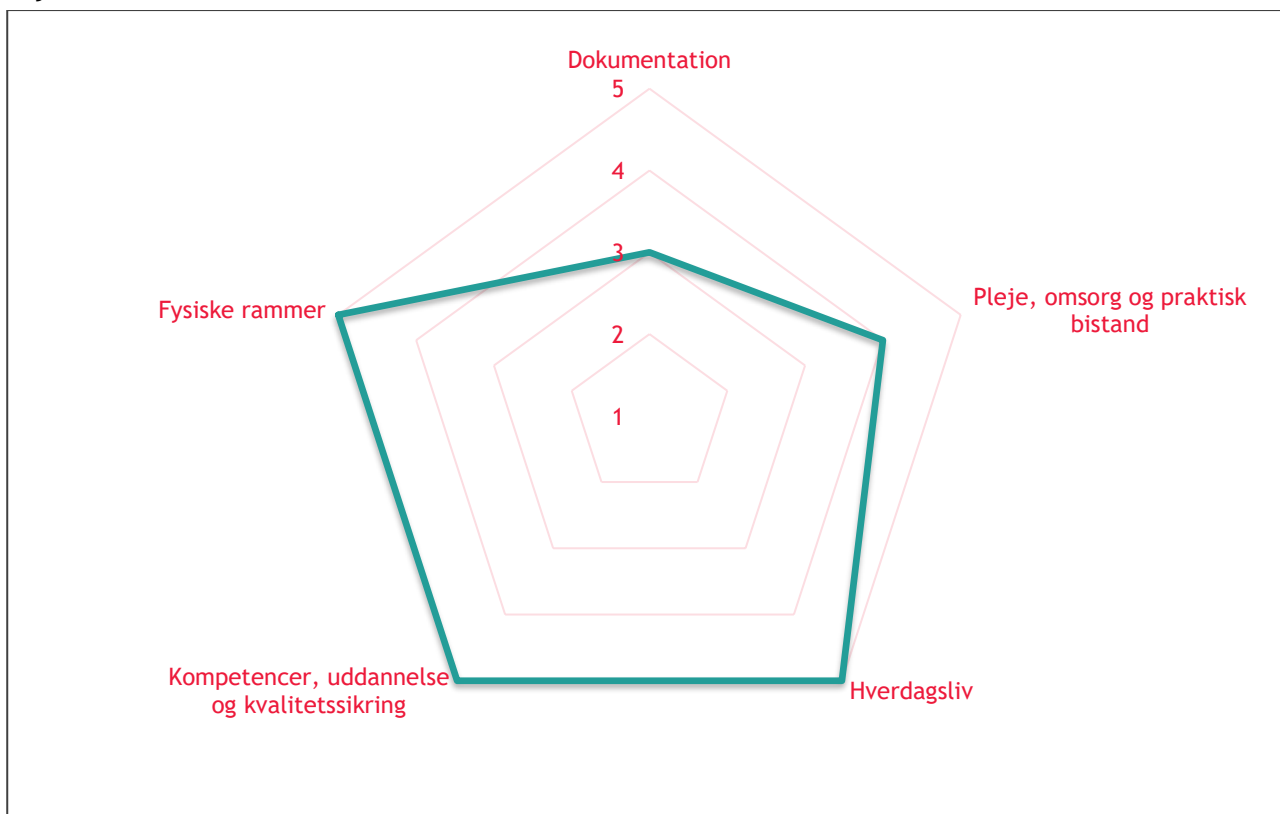
Der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser og under hensyntagen til målgruppernes behov.

Tilsynet vurderer, at Ældrecenter Havgården 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: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med to centersygeplejersker.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de arbejder målrettet med dokumentationen, særligt besøgsplaner, så kvaliteten i daglig praksis understøttes. Der sikres løbende opfølgning på dokumentationen af såvel borgers kontaktperson som centersygeplejersker, som har det overordnede overblik, men alle har et medansvar for at dokumentere ændringer hos borgerne.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er overvejende handlevejledende beskrevet i besøgsplaner med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. I to tilfælde bør enkelte indsatser uddybes, og besøg om natten beskrives. Beskrivelse af borgers motivation, mestring og vaner fremgår delvist.</p> <p>Funktionsevnetilstande og helbredstilstande er vurderet og udfyldt, dog i et tilfælde ikke opdateret, svarende til borgers funktionsniveau. Opfølgning på en borgers ernæringsproblematik med ugentlige vægtregistreringer foreligger.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Tilsynet bemærker på to afdelinger åbne og tomme personalekontorer med personfølsomme data frit tilgængeligt.</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 oplever, at den tildelte hjælp til pleje, omsorg og praktisk hjælp svarer til deres behov og udtrykker stor tilfredshed med hjælpen. Borgerne er soignerede og virker veltilpasse. En borger, som er sengeliggende, beskriver en tryk og kærlig pleje i en svær tid.</p> <p>Kontinuitet i den daglige pleje tilstræbes med faste medarbejdere tilknyttet samme afdeling, fælles morgenmøde med triagering og som noget nyt formiddagssamling. Tiltag som ifølge medarbejderne også sikrer den fælles koordinering af opgaver og rette kompetencer i forhold til borgernes behov. Medarbejderne tilkendegiver, at kendskab til borgerne og evnen til at opbygge en vedvarende relation er afgørende for at yde rette pleje og omsorg. For kognitivt udfordrede borgere er genkendelige rammer af stor betydning. Medarbejderne værdsætter de to centersygeplejerskers tilgængelighed, overblik og kompetente sparring. Der samarbejdes aktivt med demenskoordinator i forhold til konkrete borgere og byens læge, som de fleste borgere er tilknyttet.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne redegør for en såvel rehabiliterende som en habiliterende tilgang i samarbejdet med borgerne. De understøtter dagligt borgernes behov for struktur og støtte, og inddrager dem i muligt omfang i praktiske gøremål, hvilket tilsynet ligeledes observerer. Der er relevant fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, hvilket ligeledes afspejles i praksis, fx hos en borger med trykaflastende madras og proteindrik inden for rækkevidde.</p> <p>Den hygiejniske standard findes tilfredsstillende fraset en enkelt kørestol.</p>

<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne beskriver en god og tryk hverdag med små sysler og oplever at blive hørt, respekteret og anerkendt. En borger udtrykker ønske om, at medarbejderne har mere tid til gåture, idet "bentøjet" er blevet mere usikkert. En anden borger er ked af at være så isoleret fra omverdenen.</p> <p>Hverdagens normale liv og aktivitet på Havgården er præget af de aktuelle restriktioner. I muligt omfang tilbydes en til en aktivitet ud fra borgernes individuelle ønsker, og kort- og brætspil er populært. Måltiderne er desuden fælles samlingspunkt for de fleste borgere. På de skærmede afsnit redegøres for, at størstedelen af borgerne profiterer af en rolig hverdag med få og nære oplevelser, og at flere borgere spiser forskudt af hinanden for at skabe størst mulig ro. Maden beskrives af borgerne som god og varieret.</p> <p>Borgerne oplever, at medarbejderne er søde og flinke. En borger beskriver stemningen på centret som hjertevarm og særdeles god og oplever ud fra medarbejdernes kommunikation og adfærd, at de er glade for deres arbejde.</p> <p>Medarbejderne redegør kvalificeret for, hvordan de målretter og tilpasser deres adfærd og kommunikationen - både verbal og nonverbal - ud fra borgernes behov og supplerer med guidning og spejling.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Ledelsen og medarbejdere vurderer, at der med de kommende ansættelser vil være de relevante kompetencer til stede i forhold til målgruppernes behov.</p> <p>Leder arbejder målrettet med kompetenceudvikling i relation til kerneopgaven og har fokus på det interne samarbejde, videndeling og faglige tilgange. Relevante kurser og undervisning tilbydes regelmæssigt, fx i dysfagi, medicin og forflytning samt aktuelt i neuropædagogik, hvilket dog er sat i bero grundet COVID-19. Leder prioriterer endvidere at være synlig og tilgængelig i hverdagen for både borgere og medarbejdere, hvilket medarbejderne værdsætter.</p> <p>Medarbejderne beskriver gode muligheder for sparring og løbende kompetenceudvikling. De vurderer, at fagligheden udnyttes, og på demensafsnittet kender de især hinandens kompetencer og personligheder godt, hvilket understøtter samarbejdet omkring borgere med demens, hvor relationer og kommunikation er særdeles afgørende.</p> <p>Medarbejderne redegør endvidere for opfølgning på sommerens sundhedssamtaler. De beskriver arbejdet mod en fælles kultur på tværs af afdelinger som en positiv proces.</p> <p>En forholdsvis nyansat medarbejder har oplevet en god og tryk introduktion og har gode muligheder for at få hjælp af erfarne kollegaer.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Ældrecentret er opdelt i flere enheder med hyggelige opholdsstuer og gangarealer med reminiscensudsmykning. Rammer er lyse og velindrettede og understøtter borgernes trivsel med mulighed for nicher til socialt samvær.</p> <p>Borgerne er glade for de fælles faciliteter og deres individuelle indrettede boliger, og en borger benytter sig af de nærliggende indkøbsmuligheder.</p> <p>Udearealer indbyder til ophold udendørs og gåture, og de skærmede afdelinger har delvist aflukkede arealer.</p>

<p>Årets tema 1: Relationsarbejde imellem borgere og medarbejdere</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder og centersygeplejerske redegør indledningsvis for den aktuelle proces for et mere struktureret kontaktpersonsforløb. Intentionen er, at samme medarbejder i endnu højere grad har den daglige og nære relation med få borgere og deres pårørende.</p> <p>Det er ifølge medarbejderne vigtigt at opbygge en god relation og skabe den fornødne tillid for at kunne observere, dokumentere og handle fagligt korrekt i forhold til borgers behov og at møde mennesket med tanker, drømme og ønsker. De redegør endvidere kvalificeret for, at borgere, særligt borgere med demens, har øget behov for en tryk og tillidsfuld relation til de personer, som skal varetage den daglige pleje og omsorg, for at der kan skabes et positivt samarbejde. En god relation dannes ligeledes på baggrund af et godt samarbejdet med de pårørende. Livshistorie og oplysninger om tidligere vaner leder frem til den værdifulde relation, som medarbejderne ofte indhenter fra netop de pårørende eller demensvejleder og hjemmeplejen, som borger typisk tidligere har haft tilknytning til.</p> <p>Der har ifølge medarbejderne tidligere været fokus på netop pårørendesamarbejde, hvilket har styrket både færdigheder og kompetencer til at forstå den pårørende. Der gives flere eksempler herpå.</p>
<p>Årets tema 2: Relationel koordinering</p> <p>Ingen score</p>	<p>Medarbejderne arbejder i praksis med flere elementer af begrebet relationel koordinering. De redegør kvalificeret for koordinering, og kommunikation er afgørende for kerneopgavens udførelse, borgernes oplevelse samt deres arbejdsglæde.</p> <p>Opgaverne koordineres og evalueres løbende og ved videndeling på bl.a. triage og beboerkonference, som styrker forståelsen for udførelsen af de tværfaglige indsatser. Triage anvendes aktuelt som en slags supplement for beboerkonference under de aktuelle møderestriktioner. Samtidig nævnes en gensidig respekt for hinanden, som har stor betydning for arbejdsglæden.</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