



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Ældrecenter Mariebo

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
September 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Ældrecenter Mariebo, Tannisbugtvej 24, Tversted, 9881 Bindslev
Leder: Ane Møller
Antal boliger: 31 boliger, heraf otte skærmede pladser til borgere med demenslidelse
Dato for tilsynsbesøg: Den 28. september 2020, kl. 9.00 - 13.00
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Leder• To borgere• Fire medarbejdere Tilsynet blev afrundet sammen med ledelsen, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet med tilsynsførendes foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes i samarbejde med fagsygeplejerske, som deler sin tid mellem tre ældrecentre, og er fast på Mariebo en dag om ugen. Hun har et godt samarbejde med centersygeplejersken, som i denne tid følger vejlederkurser to gange ugentlig. Leder kommer til fra Smedegården ældrecenter, hvor hun netop har overtaget ledelsen i forbindelse med en organisatorisk ændring.</p> <p>COVID-19 restriktionerne har fyldt meget, men er blevet håndteret flot i samarbejde med forstående pårørende. Både leder og medarbejdere har været opsøgende og har løbende formidlet kontakt mellem beboere og pårørende via telefon og Skype, og Facebook har været en hjælpsom platform i perioden. Leder oplyser, at pårørende har forkælet både beboere og medarbejdere, fx har de doneret chokolade, stjernesked og islagkage til hele huset.</p> <p>Sommerferien er gået godt med god hjælp fra kendte vikarer, og sygefraværet er uproblematisk. Der er ansat en ny planlægger, og aktuelt er en stilling som rengøringsassistent i opslag. Stedet har ifølge leder ingen rekrutteringsproblemer, og medarbejdergruppen er meget stabil.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at der kontinuerligt arbejdes med opdatering og kvalificering af dokumentationen, og at centersygeplejersken er tovholder i processen.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner beskriver borgernes behov for hjælp over hele døgnet.
2. Tilsynet anbefaler, at dokumentation i Generelle oplysninger og Helbredstilstande konsekvent opdateres, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere, at Håndbogens afsnit om relationel koordinering løbende drøftes med henblik på at øge medarbejdernes bevidsthed om metoder og systematik i det tværfaglige samarbejde.

2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

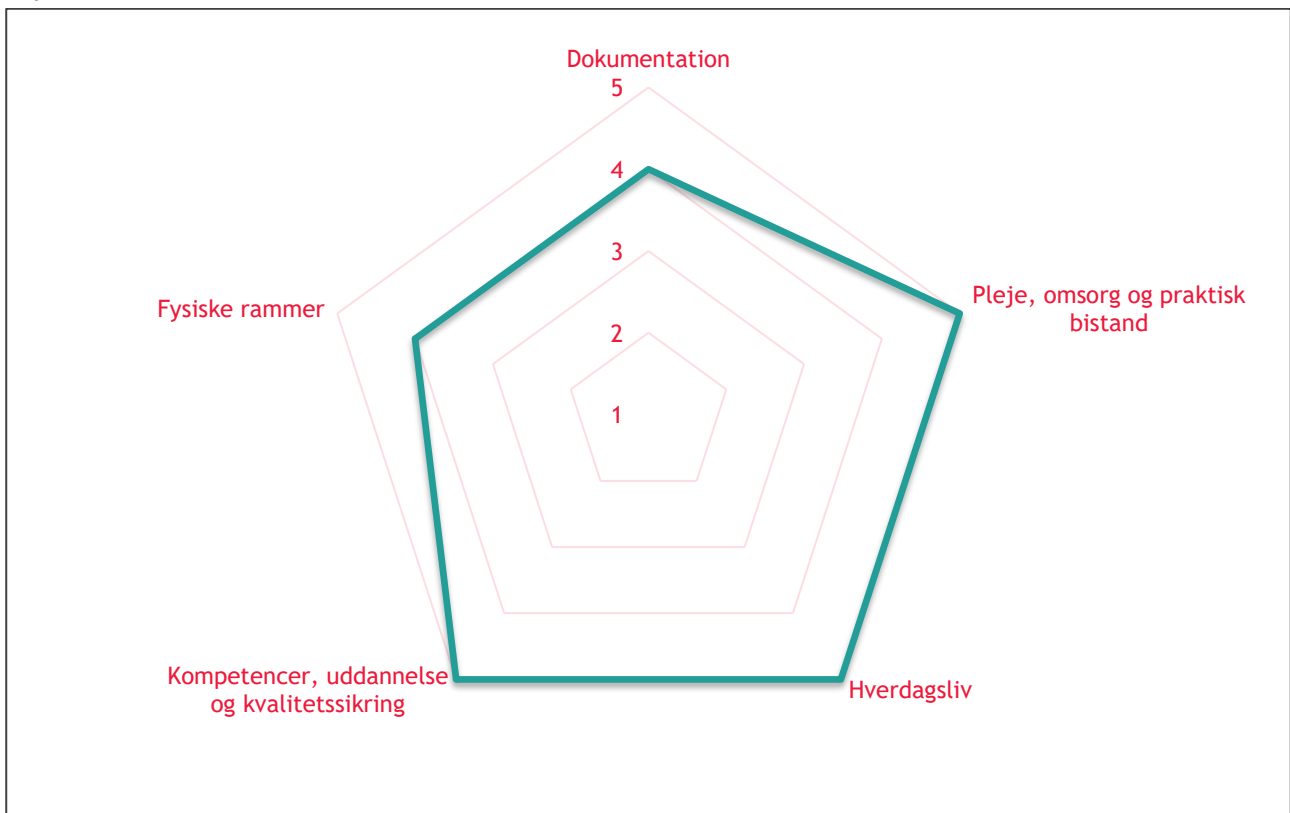
BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Ældrecenter Mariebo. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets samlede vurdering, at Ældrecenter Mariebo er et meget velfungerende center med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser. Tilsynet vurderer, at Ældrecentret lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med 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: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen for tre beboere er gennemgået sammen med fagsygeplejersken. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, hvor der løbende følges op ved ændringer. Centersygeplejersken følger løbende op og sætter faste intervaller ind for opdatering af dokumentationen.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende, og i besøgsplaner er borgernes behov for pleje og omsorg beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Hos en borger bør det dog fremgå, hvad nattilsyn indebærer. Der ses endvidere eksempler på manglende opdatering af helbredstilstande hos to borgere, ligesom Generelle oplysninger bør opdateres, svarende til borgers aktuelle situation. Dokumentationen er beskrevet i et i fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk bistand</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med den hjælp, de ydes, og som svarer til deres oplyste behov. Medarbejderne betegnes som hjælpsomme, opmærksomme og dygtige, og borgerne giver udtryk for stor tryghed ved, at der bliver taget hånd om deres sundhedsmæssige problemstillinger.</p> <p>Medarbejderne skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, f.eks. med kontaktpersonordning og daglig sparring med centersygeplejersken.</p> <p>Der arbejdes - under normale omstændigheder - med beboerkonferencer med deltagelse fra demenskonsulent og psykiatrisygeplejerske. Triage foregår to gange ugentligt med centersygeplejersken og giver ifølge medarbejderne gode faglige drøftelser og et værdifuldt indblik i borgerne på tværs af huset. Medarbejderne er trænede i at observere borgerne og at reagere på adfærdsændringer, der fx kan skyldes urinvejsinfektion eller smerter, som borger ikke selv verbalt kan udtrykke. Der arbejdes med TOBS og tidlig opsporing.</p> <p>Medarbejderne er meget opmærksomme på at inddrage borgernes ofte begrænsede ressourcer og reflekterer over anvendte faglige tilgange, som fx sekvenspleje og neuropædagogik i samarbejdet med borgerne. Samtidig har medarbejderne stor opmærksomhed på at guide borgerne til alt det, de selv kan.</p> <p>Tilsynet observerer i flere situationer, hvordan borgerne guides og understøttes på en meget anerkendende og tryghedsskabende måde.</p> <p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard, som ligeledes gælder hjælpemidler.</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>Medarbejderne oplyser, at nærvær og samvær med borgerne har højeste prioritet og har fået en særlig betydning under nedlukningen, hvor der er hygget særligt om borgerne med spontane aktiviteter som eftermiddagsbar, kortspil og film. Den begrænsede aktivitet på centret har ifølge medarbejderne været god for en del borgere.</p>

	<p>I den skærmede enhed begrænses aktivitetsniveauet om eftermiddagen og aftenen for at undgå overstimulering. Her er musikterapeutens faste besøg en meget populær begivenhed.</p> <p>Centret har fået egen bus til udflugter, som mange sætter pris på. Medarbejderne tilrettelægger kreativt aktiviteter ud fra deres kendskab til borgernes individuelle ønsker. De pårørende inddrages naturligt i valg af aktivitet hos borgere, som ikke selv kan udtrykke deres behov.</p> <p>Borgerne roser maden. Opvarmning af lune retter og bagværk i cafeen spreder duft og stemning, og medarbejderne redegør for deres rolle og ansvar i forbindelse med måltiderne, herunder at skabe ro, hygge og dialog. Enkelte borgere magter eller ønsker ikke at spise i fællesskabet, hvilket fuldt ud respekteres. Mellem kl. 16 og 20 er der sat øget bemanning på i caféen, hvor omkring 20 borgere spiser samtidig omkring mindre borde.</p> <p>Borgernes ernæringsmæssige tilstand følges, og der samarbejdes med sygeplejerske og diætist ved særlige ernæringsmæssige problemstillinger.</p> <p>Borgerne oplever en meget god omgangstone i huset, som ifølge en borger ofte krydres med god nordjysk humor. Medarbejderne er meget opmærksomme på at tilpasse deres kommunikation individuelt til borgerne.</p> <p>Tilsynet observerer måltider i to afdelinger og oplever en rolig og hjertelig stemning og kommunikation mellem borgere og medarbejdere.</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. Både leder og medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede på centret i forhold til målgrupperne. I det skærmede afsnit har en del medarbejdere gennem årene fået demensuddannelser, og moduluddannelsen i neuropædagogik har ifølge leder været så fagligt løftende, at den skal udbydes til flere medarbejdere. Ledelsen arbejder målrettet med den generelle kompetenceudvikling i form af MUS og TUS, hvor både den enkeltes og husets kompetenceudviklingsbehov drøftes.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for sparring i dagligdagen med center- og fagsygeplejersker og værdsætter det gode tværfaglige samarbejde, bl.a. med demenskonsulent og gerontopsykiatri. Beboerkonferencer giver ligeledes mulighed for at sparre med hinanden i vagtlagene, så indsatser kan justeres mest hensigtsmæssigt over døgnet.</p> <p>Nye medarbejdere og elever introduceres og oplæres efter en fast plan og følges tæt.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er meget glade for deres boliger og finder ældrecentrets fysiske rammer tilfredsstillende og hyggelige, og flere nyder gåture i omegnen og nærheden til havet. De oplever ligeledes at få den fornødne hjælp til at komme til og fra deres bolig, fx når de ikke selv kan betjene elevator eller benytte sig af trapper.</p> <p>Medarbejdere og leder redegør for faglige og æstetiske overvejelser i forbindelse med indretningen i afdelingerne, hvor der tilstræbes hjemlighed, hygge og mulighed for at slå sig ned i mindre grupperinger. Enkelte lejligheder har ret begrænset plads, når hjælpemidler skal anvendes.</p> <p>Ældrecentret er fordelt på flere bygninger, hvoraf flere kun har adgang via udendørsarealerne, hvilket ifølge medarbejderne er en væsentlig ulempe i vintermånederne.</p>

	<p>I den skærmede enhed medvirker forskellige farver på dørene og symboler til, at borgerne lettere kan genfinde deres bolig og finde rundt på fællesarealer.</p>
<p>Årets tema 1: Relationsarbejde imellem borgere og medarbejdere</p> <p>Ingen score</p>	<p>Op til - eller lige efter - indflytning afholdes et indledende møde mellem borger, pårørende samt centersygeplejerske og evt. den kommende kontaktperson. Her etableres den første kontakt, hvor borgers ønsker, vaner og situation drøftes, og forventningsafstemning drøftes. Her spørges ligeledes ind til borgers livshistorie. En medarbejder med ansvar for elever nævner, at hun altid henviser dem til Håndbogen og løbende drøfter afsnittet om relationer med dem.</p> <p>Medarbejderne er meget opmærksomme på at være lyttende og observerende og give borger tid til at vænne sig til en ny tilværelse. De følger med mellemrum op på aftaler med borger og har fokus på at inddrage pårørende i processen i den udstrækning, borger måtte ønske dette.</p>
<p>Årets tema 2: Relationel koordinering</p> <p>Ingen score</p>	<p>Tværfagligheden i indsatser for borgerne kommer ifølge medarbejderne tydeligt til udtryk i de faste møder som beboerkonferencer og triage, hvor borgers helhedssituation drøftes med henblik på at opnå en fælles forståelse af borgers behov og tilrette tværfaglige indsatser ud fra best practice til gavn for borger. Medarbejderne oplever, at deres forskellige erfaringer og kompetencer kommer til udtryk, fx ved anvendelse af Tom Kitwoods model, hvor alle kommer til orde, og fælles målsætninger og aftaler drøftes og tilrettes.</p> <p>Medarbejdere har et begrænset kendskab til begrebet relationel koordinering, men er samtidig bevidste om at arbejde med strukturer, der i deres daglige praksis understøtter det tværfaglige samarbejde om borgerne.</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