



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Ældrecenter Svelundsbakken

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
September 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Ældrecenter Svanelundsbakken, Svanelundsbakken 25, 9800 Hjørring
Leder: Judith Høgh
Antal boliger: 36 og 1 skærmet enhed med ni boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 30. september 2020, kl. 08.00 - 11.30
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"> • Leder • Tre borgere • Fem medarbejdere <p>Tilsynet blev afrundet sammen med leder, 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>Leder er tiltrådt på Svanelundsbakken ved årsskiftet efter en periode som konstitueret leder samtidig med at være leder på et andet plejecenter. Leder har arbejdet målrettet med at følge op på reaktioner hos borgere, pårørende og medarbejdere efter tidligere leders pludselige død i en tid med Covid-19 restriktioner.</p> <p>Af aktuelle udviklingsområder nævnes det fortsatte fokus på kerneopgaven og implementering af elementer fra kommunens håndbog samt kompetenceløft i neuropædagogik hos samtlige medarbejdere. Endvidere oplyses, at der er øget fokus på at systematisere interne arbejdsgange og styrke samarbejdet på tværs af afdelingerne.</p> <p>Dokumentationen er ligeledes et vedvarende fokusområde i tæt samarbejde med centrets to sygeplejersker. Af udfordringer nævnes bl.a. en borger med udadreagerende adfærd, hvor ekstra ressourcer i en lang periode var nødvendigt.</p> <p>Leder beskriver stabilitet i medarbejdergruppen, ingen vakante stillinger pt. og flere langtidssygemeldte medarbejdere, som påvirker den samlede sygefraværsprocent.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
<p>Leder og centersygeplejersker redegør for et målrettet fokus på at sikre en konsekvent opdateret dokumentation. Medarbejderne tilbydes sidemandsoplæring af superbruger og FIII-instruktør, og kommunens aftalekatalog i forhold til ansvarsfordeling i dokumentationen repeteres ofte på fastlagte møder.</p>

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne sikrer, at borgernes dokumentationen i Cura stemmer overens med borgernes aktuelle helhedssituation.

2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

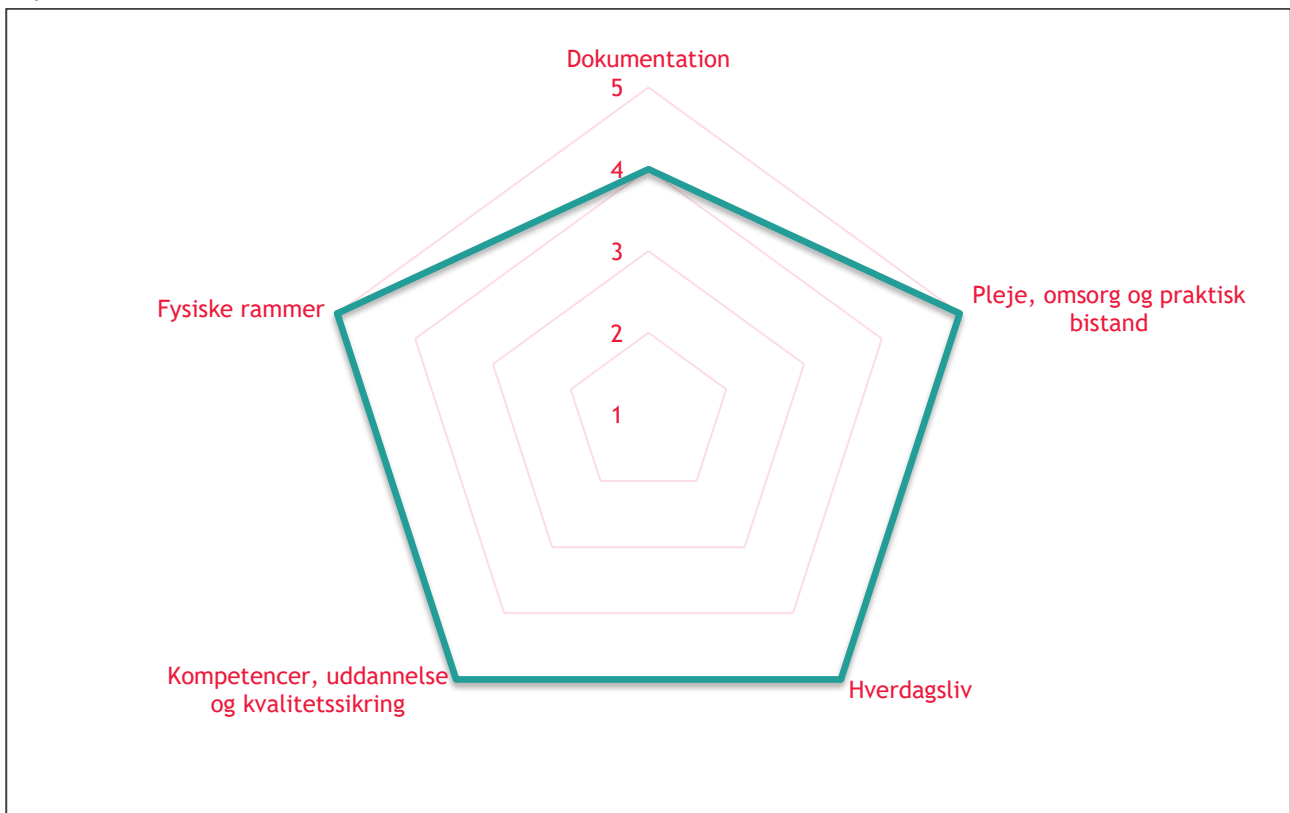
Det er tilsynets samlede vurdering, at Svanelundsbakken er velfungerende, og at leder og medarbejdere arbejder målrettet, engageret og med fokus på at tilgodese borgernes ønsker til et meningsfyldt hverdagsliv.

Tilsynet vurderer, at Ældrecentret lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet og ud fra 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. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvalitet i daglig praksis. Borgers to kontaktpersoner har ansvar for at ajourføre dokumentationen i tæt samarbejde med centersygeplejersker, som medvirker til et overordnet blik. Dokumentationen opdateres ved ændringer og i forbindelse med triagering og beboergennemgang.</p> <p>Dokumentationen er overvejende opdateret og indeholder samlet set fyldestgørende beskrivelser af borgernes helbredssituation, ressourcer og plejebehov. Funktionsevnevurderinger og helbredstilstande er vurderet og udfyldte, dog ikke i alle tilfælde opdaterede.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et 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. Borgerne er meget tilfredse med den tildelte hjælp, hvor ønsker og vaner efterkommes. De oplever stor tryghed og roser medarbejderne for deres hjælpsomhed og venlighed.</p> <p>Kontinuitet, der sikrer borgerne den relevante pleje og omsorg, sker bl.a. via fælles morgenmøde med sparring og mundtlig overlevering fra nattevagten. Medarbejderne arbejder primært i faste teams, hvor dagen koordineres med afsæt i den enkelte borgers dagsform og kontaktpersonsordning. Indsatser og ændringer hos borgerne evalueres dagligt sammen med centrets to sygeplejersker, som jævnligt deltager i plejen. Ved behov inddrages relevante ressourcer, fx terapeuter og demenskoordinator, som hyppigt kommer på centret.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Den rehabiliterende tilgang integreres ved at motivere og guide borgerne med fokus på den enkeltes livsglæde. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. via triage, som medarbejderne oplever styrker og sikrer rette faglige indsatser.</p> <p>Den hygiejniske standard findes tilfredsstillende.</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 hverdag med afsæt i egne ønsker og et udmærket tilbud af aktiviteter. En borger oplever denne "Corona tid" som lidt lang, hvor sammenholdet med de andre borgere dog nydes, mens aktiviteter er indskrænkede.</p> <p>De frivillige, byens aktivitetscenter og en mindre medarbejdergruppe afholder normalt varierede aktiviteter, som aktuelt er begrænset. Medarbejderne erkender, at tiden til spontane aktiviteter er knap i en travl hverdag, men hvor tiden tillader det - og med god hjælp fra elever - tilbydes bl.a. gåture, og individuelle ønsker forsøges imødekommet. En medarbejder reflekterer i den forbindelse over, at omfanget af aktiviteter kunne øges, såfremt en fast aktivitetsmedarbejder blev ansat.</p> <p>Medarbejderne redegør kompetent for en værdig tilgang til borgerne, hvor borgernes livshistorie nævnes som værdifuld for at sikre dem en meningsfuld hverdag.</p>

	<p>Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet og det sociale samvær under måltiderne, hvor en del borgere i denne tid foretrækker egen bolig.</p> <p>Ældrecentret har fokus på madens kvalitet og at skabe rammer for måltiderne, der tilgodeser borgernes individuelle behov. Medarbejderne fortæller engageret om, hvordan de i muligt omfang kræser for borgerne, og at særlige ernæringsbehov imødekommes, bl.a. i samråd med køkkenet.</p> <p>Tilsynet observerer en rolig atmosfære og respektfuld omgangstone blandt medarbejdere og borgere. Op ad formiddagen samles borgere fra hver etage med behørig afstand til en udendørskoncert.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer, ud- dannelse og kvali- tets sikring</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder og medarbejdere vurderer, at de relevante faglige kompetencer er til stede i forhold til borgernes behov. Leder arbejder målrettet med faglig udvikling og arbejdsglæde, og prioriterer synlighed og at medarbejderne har medbestemmelse i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling med relevante kurser og faglig sparring, og beskriver leder som meget opmærksom på faglige og interne problemstillinger. Et afholdt forløb med en psykolog omhandlende borgere med bl.a. udadreagerende adfærd har været med stort udbytte. De oplever atter stabilitet i medarbejdergruppen, og at nye medarbejdere introduceres grundigt. Endvidere udtrykkes stort behov for, at de vanlige møder genoptages fx. beboerkonferencer. Leder redegør efterfølgende, for, at beboerkonferencer snarest indføres i mindre grupper.</p>
<p>Tema 5: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er glade for deres boliger, og finder de fysiske rammer hensigtsmæssige i forhold til fællesskabet og udendørsaktivitet.</p> <p>Leder og medarbejdere skildrer, at de fysiske rammer med mange nicher understøtter borgernes behov, herunder egnethed i forhold til borgere med demens.</p> <p>Plejecentret er opdelt i 4 bo-enheder med en individuel indretning af fællestuer og køkken. Rammerne fremstår imødekommende og velindrettede i forhold til borgernes forskelligartede behov.</p>
<p>Årets tema 1: Relationsarbejde imellem beboere og medarbejdere</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder beskriver en engageret medarbejdergruppe, som arbejder målrettet med kerneopgaven. Leder tilkendegiver, at det kommende kursusforløb for alle medarbejdere i neuropædagogik vil højne medarbejdernes forståelse og viden om relationsarbejdet til borgerne, idet hun oplever dette aktuelt oftest foregår implicit, og derfor heller ikke drøftes så ofte eller dokumenteres.</p> <p>Når en borger flytter ind på Svanelundsbakken, inviteres borger og pårørende til samtale, hvor centersygeplejersker og borgers kommende kontaktperson oplyses om de kommende forventninger, og i hvilken grad de har af betydning. Medarbejderne redegør for, at kendskab til borgernes ønsker, væremåde og jargon er afgørende for en god relation og dagligt samarbejde med borger, som de løbende sparrer omkring for at sikre borgerne en så god og tryk hverdag som muligt.</p>

<p>Årets tema 2: Relationel koordinering</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder redegør for en løbende tværfaglig indsats i relation til den enkelte borger.</p> <p>Medarbejderne oplever god hjælp og støtte fra bl.a. centersygeplejersker og samarbejdspartnere, som styrker faglige tilgange og indsatser sammen med de fastlagte mødefora. De redegør endvidere for den daglige struktur omkring koordinering af opgaver, hvor det interne samarbejde opleves bedret efter en målrettet ledelsesmæssig indsats.</p> <p>Begrebet relationel koordinering kendes i begrænset omfang af medarbejderne.</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