



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Ældrecenter Vesterlund

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Oktober 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Ældrecenter Vesterlund, Nordens Alle 21-25, 9800 Hjørring
Leder: Lone Nejsum
Antal boliger: 56
Dato for tilsynsbesøg: Den 7. oktober 2020, kl. 9.00 - 13.30
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• To centersygeplejersker• Tre borgere• Tre medarbejdere Tilsynet blev afrundet sammen med centersygeplejerskerne, 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 leders fravær i samarbejde med to af ældrecentrets tre sygeplejersker. De fortæller om udfordringerne under COVID-19 restriktionerne og om afledte virkninger af besøgsforbud for både borgere, pårørende og medarbejdere. For nogle borgere og pårørende har perioden betydet store afsavn, og både leder og medarbejdere har sendt billeder og kommunikeret via mail, Facebook og telefon med borgernes nærmeste, så disse har kunnet følge situationen og livet på centret under nedlukningen. Ifølge sygeplejerskerne har en sidegevinst af nedlukningen vist sig i form af øget arbejdsro, nærvær med borgerne og et meget stærkt fokus på kerneydelsen, som alle har oplevet berigende.</p> <p>Antallet af skærmede pladser er pr. 1. februar i år øget til 30, så tre af de fem afdelinger er for borgere med demens.</p> <p>Der er sket en ret stor udskiftning af borgere i det seneste år, og flere erfarne medarbejdere er gået på pension, hvorfor et par stillinger er vakante og dækkes ind af afløsere. Sommerperioden har ifølge medarbejderne været udfordrende, og korttidsfraværet i en periode ligeså - relateret til COVID-19 situationen. En ny praksis om, at leder kontaktes ved sygdomsmelding, har angiveligt nedbragt sygefraværet igen.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Centersygeplejerskerne oplyser, at der kontinuerligt arbejdes med opdatering af dokumentationen.

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 ressourcer, mestring og vaner fremgår af besøgsplaner.
2. Tilsynet anbefaler, at helbredstilstande konsekvent udfyldes og opdateres svarende til borgers aktuelle helhedssituation.

2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

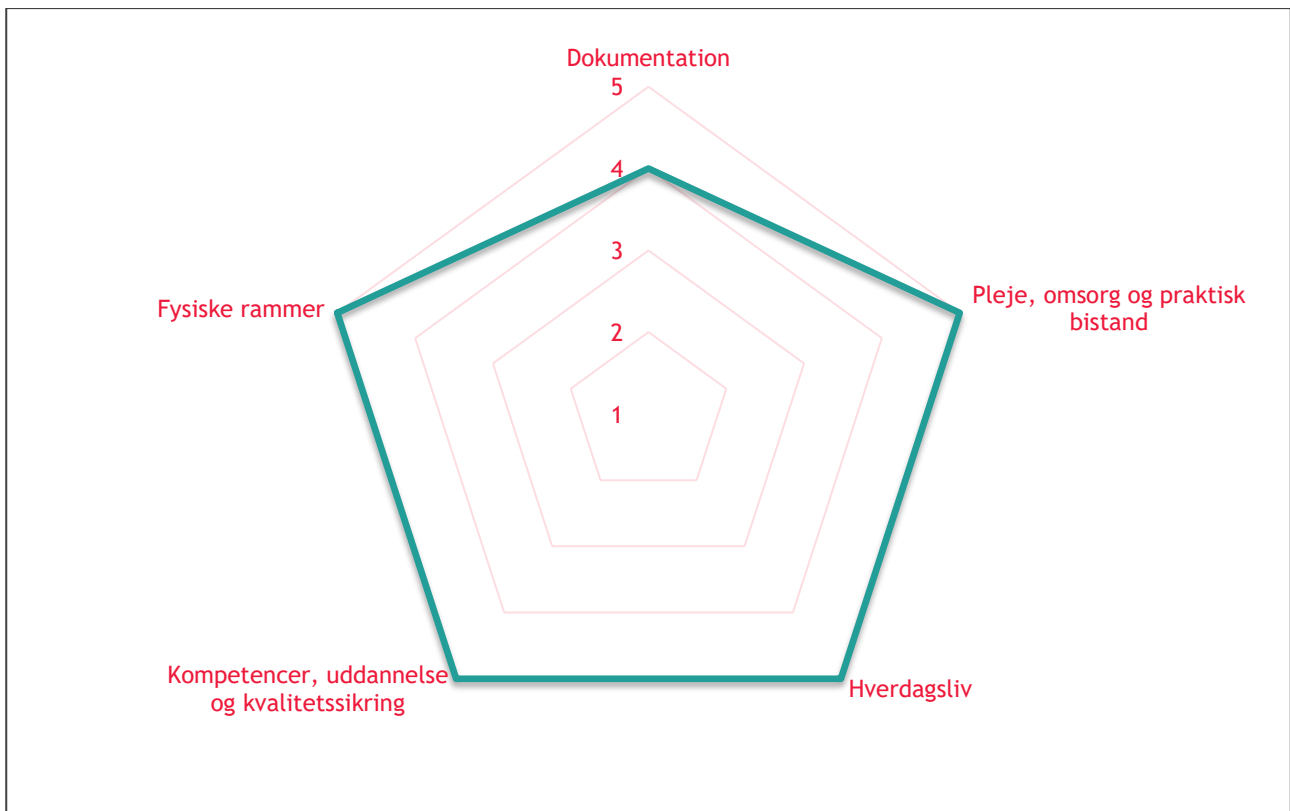
Det er tilsynets samlede vurdering, at Ældrecenter Vesterlund er et meget velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til at skabe tryghed og trivsel for borgerne.

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 redegør relevant for, hvordan det rehabiliterende sigte integreres i hverdagslivet.

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 borgere er gennemgået sammen med sygeplejerskerne, som redegør for, hvordan der arbejdes målrettet med dokumentationen ud fra en klar ansvarsfordeling, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Dokumentationen opdateres og revideres løbende ved ændringer.</p> <p>Besøgsplaner er opdateret med handlingsvejledende beskrivelse af borgers behov for pleje og omsorg med udgangspunkt i borgernes helhedssituation. Beskrivelse af borgers ressourcer, mestring og vaner fremgår delvist, ligesom enkelte helbredstilstande ikke er udfyldt. Hos en borger mangler livshistorie.</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.</p> <p>Borgerne ydes pleje og omsorg, som svarer til deres behov, og udtrykker meget stor tilfredshed med hjælpen og måden, hvorpå den ydes af søde og kompetente medarbejdere. En borger nævner sin tryghed ved sygeplejerskens opmærksomhed og opfølgning efter en periode med sygdom.</p> <p>Kontinuitet i plejen understøttes bl.a. med fast fælles morgenmøde for de tre teams sammen med sygeplejerske, hvor pleje og omsorg planlægges ud fra opgavekompleksitet, kompetencer og relationer. Der arbejdes med kontaktpersonsordning og ugentlig triage, og hver 12. uge afholdes "Beboerkonference", hvor også aftenvagter deltager. Sygeplejerskerne er til rådighed for sparring og varetager primært koordinerende og administrative opgaver og lægesamarbejde, men indgår efter behov i kliniske opgaver, som fx sårpleje.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne redegør kompetent for, hvordan de arbejder med at understøtte borgernes mentale og fysiske funktionsniveau bedst muligt ud fra en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne redegør for erfaringer med sekvenspleje og observationer i forhold til borgere med demens. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse - fx i relation til ernæring, hygiejne og fald.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard overalt, 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>Borgerne er meget tilfredse med udbud og variation af aktiviteter, de under normale omstændigheder tilbydes. Tiden med COVID-19 restriktioner har betydet mere en-til-en kontakt med medarbejderne, og haven og boligernes terrasser er flittigt benyttet i godt vejr. Borgerne oplever, at medarbejderne er meget opmærksomme på deres behov og ønsker for hverdagslivet og føler sig respekteret og imødekommet af medarbejdernes venlige adfærd og omgangstone.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne sikres et hverdagsliv, der modsvare deres behov og ønsker til pleje og omsorg, døgnrytme og aktivitet. I de skærmede enheder inddrages de pårørende, som er en stor ressource til afklaring af demente borgers livshistorie, behov og vaner. En medarbejder, ansat til at lave aktiviteter, holder bl.a. hyggekлуб for damer, og den populære rickshaw cykel har været flittigt brugt i sommerperioden.</p>

	<p>I de skærmede afsnit har flere borgere god effekt af trykmassage, og en borger har kontakt-ø om eftermiddagen. Medarbejderne lægger vægt på en omgangstone præget af imødekommenhed og respekt for borgernes personlige livsstil og sproglige jargon.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med madens og måltidernes kvalitet. De tilbydes ofte et glas vin eller en øl til maden eller en Bailey til kaffen.</p> <p>Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer for måltiderne i form af ro, nærvær og socialt samspil og har aftalte roller og ansvar i forhold til måltiderne. De redegør kompetent for betydningen af en hensigtsmæssig bordplan, en rolig atmosfære og socialt samspil under måltiderne med hensyntagen til borgernes differentierede behov.</p> <p>Tilsynet observerer i to afdelinger, at frokosten indtages sammen med medarbejderne i en hyggelig atmosfære ved veldækkede borde.</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. Medarbejderne vurderer, at de relevante og tværfaglige kompetencer er til stede til at varetage kerneopgaven i relation til målgruppernes differentierede behov. Ifølge sygeplejerskerne drøftes behov for kompetenceudvikling i relation til kerneopgaven løbende ved MUS med ledelsen. Senest har undervisning i neuropædagogik givet medarbejderne et fagligt løft, som tydeligt kommer til udtryk i daglig praksis, hvor medarbejderne er blevet meget dygtige til at håndtere problemstillinger i pleje og omsorg for demente borgere.</p> <p>Plejhjemslægen tilbyder undervisning i specifikke emner og supervision, og medarbejderne giver udtryk for gode muligheder for at anvende deres kompetencer og få yderligere kompetenceløft, bl.a. fordi sygeplejerskerne er meget opmærksomme på at delegerer ydelser efter oplæring. Sygeplejerskerne er ligeledes gode at sparre med i hverdagen, og der trækkes efter behov på fx demenskoordinator, psykiatrikoordinator og gerontopsykiatrien.</p> <p>Flere medarbejdere er tilmeldt praksisnært kompetenceløft ved UCN fra uge 43, og centrets ene sygeplejerske er aktuelt i gang med praktikvejlederkursus.</p> <p>Nye medarbejdere introduceres og oplæres systematisk via et fastlagt program, og afløsere og praktikanter tildeles en mentor i oplæringsfasen.</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 oplever de fysiske rammer som hjemlige og hyggelige og er glade for deres lejlighed og terrasse, som mange har benyttet til besøg under COVID-19 restriktionerne.</p> <p>De fysiske rammer fremstår lyse og venlige, og indretningen understøtter borgernes trivsel og færden og imødekommer borgernes forskelligartede behov. Ældrecentret er opdelt i fem enheder, hyggelige opholdsstuer og gangarealer med udsmykning og plads til små ophold og gangtræning. Udearealer er velholdte og indbyder til en gåtur, og de skærmede afdelinger har delvist aflukkede arealer.</p>
<p>Årets tema 1: Relationsarbejde imellem borgere og medarbejdere</p> <p>Ingen score</p>	<p>Sygeplejerskerne redegør for, hvordan relationsarbejdet starter før eller ved indflytning. Det oplyses, at der er nedsat en arbejdsgruppe repræsenteret ved forskellige fagligheder og vagtlag, som arbejder med "den gode ind- og udflytning".</p>

	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de har fokus på at skabe relationer med både borgere og pårørende fra indflytningstidspunktet, hvor der i indflytnings-samtalen bl.a. sker en generel præsentation, orienteres om kontaktpersons-ordning og lægges op til forventningsafstemning i forhold til hverdagens praksis, samarbejde og kommunikation. Medarbejderne pointerer, at det er vigtigt at lytte og være åben, og de har erfaring for, at de mange praktiske informationer ved indflytning skal suppleres med skriftligt materiale. Samtalen følges op efter behov og aftale.</p> <p>Medarbejderne beder endvidere om borgernes livshistorie som afsæt for at skabe et meningsfyldt og individuelt hverdagsliv ud fra bl.a. pjecen "Mine ønsker og vaner".</p>
Årets tema 2: Relationel koordinering Ingen score	<p>Medarbejderne arbejder ifølge sygeplejerskerne i praksis med flere elementer af begrebet relationel koordinering. Medarbejdere redegør for, hvordan de arbejder med de tværfaglige indsatser, fx på de ugentlige triagemøder og til boerkonferencer, hvor fx Tom Kitwoods model og "den treenige hjerne" fra neuropædagogikken anvendes som struktur i borgergennemgangen med henblik på at følge og justere de tværfaglige målsætninger og indsatser. Medarbejderne oplever, at konferencerne er med til at sikre videndeling og skærpe de fælles faglige tilgange og giver samtidig et godt indblik i både egne og kollegers kompetencer.</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