

Tilsynsrapport

Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen

ÆLDRECENTER HAVGÅRDEN



Uanmeldt socialfagligt tilsyn

Maj 2019

1. SOCIALFAGLIGT TILSYN

1.1 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 Havgården er et velfungerende ældrecenter 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 en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte og kerneopgaven.

Dokumentationen er generelt fyldestgørende, fraset enkelte mangler.

Der arbejdes efter retningslinjer og systematik for borgerkonferencer beskrevet i håndbogen.

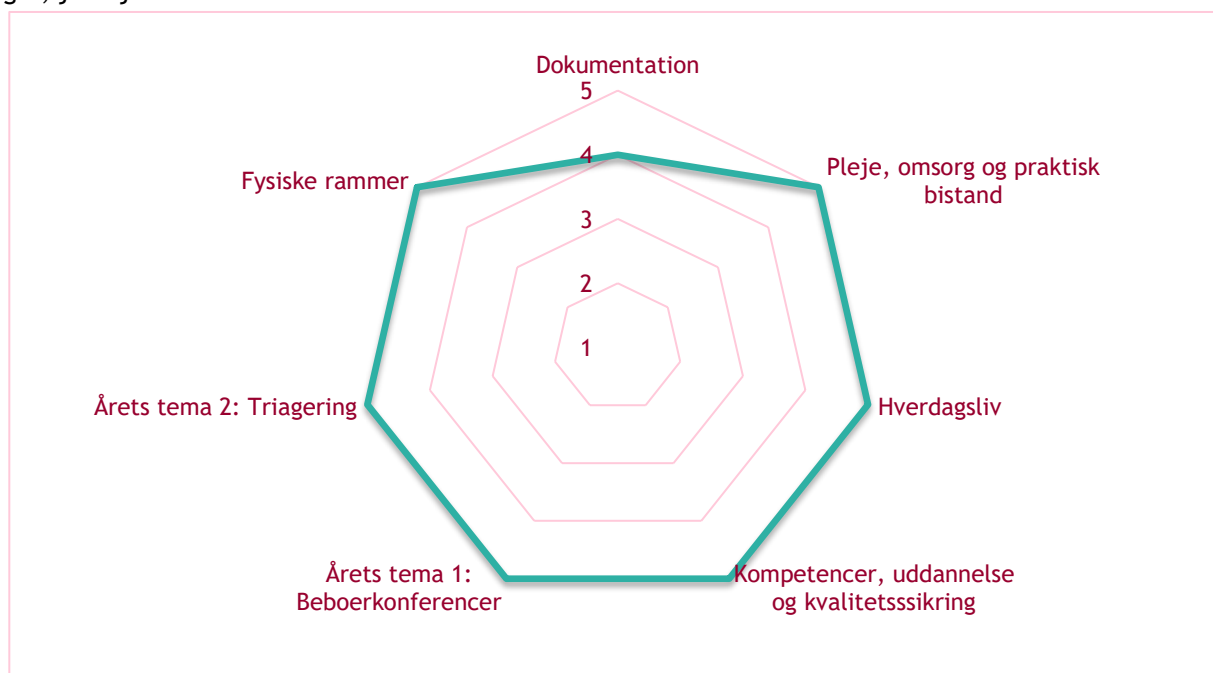
Triagering er et udviklingsområde, hvor både ledelse og medarbejdere arbejder med daglig implementering af metoden.

På ældrecentret er der gode fysiske rammer og et varieret tilbud om aktiviteter målrettet målgruppen.

1.2 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.



1.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Dokumentation Score: 4	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. En medarbejder oplyser, at der i implementeringen af Cura og FSIII ikke har været tydeligt fokus på en ensartet struktur. På ældrecentret har der i en periode været forskellige tilgange til, hvor de forskellige elementer af dokumentationen skal udfyldes.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret, og besøgsplanerne redegør fyldestgørende for borgernes daglige behov for pleje og omsorg. En besøgsplan bør dog udfoldes med konkrete handlinger i relation til daglig personlig pleje. En ydelse er ikke længere relevant og bør afsluttes. De relevante data er generelt til rådighed, men ikke i alle tilfælde korrekt indskrevet i omsorgssystemet. Helbredstilstande er ikke konsekvent udfyldt hos alle beboere, hvilket sygeplejerskerne er i færd med at udbedre.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et i fagligt og anerkende sprog.</p>
Pleje, omsorg og praktisk bistand Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager. En borger udtrykker, at der ikke fås et bedre ældrecenter.</p> <p>Der arbejdes med kontaktpersonordning på ældrecentret, og medarbejderne beskriver med mange eksempler, hvordan kerneopgaven omsættes i hverdagen med størst mulig værdighed og respekt for den enkelte. Medarbejderne lægger stor vægt på at sikre borgerne trykthed i hverdagen og beskriver, at der er fokus på at samarbejde til borgers bedste.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne har fokus på, at dette sker med hensyntagen til borgers dagsform og ressourcer, som kan variere over døgnet og fra dag til dag.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig god standard på ældrecentret både på fællesarealer og i de besøgte boliger.</p>
Hverdagsliv Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er glade for deres hverdag på ældrecentret og er tilfredse med de tilbudte aktiviteter. En borger beskriver, hvordan der afholdes bruger-pårørende-møde, og at man her kan drøfte stort og småt. Borgerne udtrykker at føle sig respekteret og medinddraget i hverdagslivet.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at der efter klippekortsordningens ophør stadig er tilbud om fælles aktiviteter. Medarbejderne oplyser samtidig, at de oplever begrænset tid til en-til-en aktivitet.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan nye borgere modtages og bydes velkommen på ældrecentret, og hvordan borgernes selvbestemmelse understøttes i hverdagen.</p> <p>Ældrecentrets bus anvendes til ture ud af huset. Der er tilknyttet frivillige til centret, som står for forskellige aktiviteter.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet og måltiderne. En borger nyder, at der serveres retter, som borger har spist sammen med sin familie tidligere i livet.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at mad og måltider giver anledning til gode samtaler og hyggelige stunder. Medarbejderne deltager og benytter sig af pædagogiske måltider. Der er fokus på rolige omgivelser og respekt for måltidet, og at borgerne deler bord med ligesindede.</p>

	Både borgere og medarbejdere vurderer, at omgangstonen er god. Tilsynet observerer en venlig og imødekommende omgangstone og adfærd på ældrecentret.
Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder og medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til ældrecentrets målgruppe. Der er ansat lige andele social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter på ældrecentret. Medarbejderne finder, at det er væsentligt, at der er forskellige kompetencer ansat på ældrecentret.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for sparring i hverdagen og løbende kompetenceudvikling, som finder anvendelse i det daglige arbejde. Der arbejdes med udgangspunkt i Tom Kitwood.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de kender hinandens spidskompetencer og er gode til at anerkende hinandens arbejde i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne samarbejder med demenskoordinator, palliativt team og sårsygeplejerske ved behov og sparrer i hverdagen med centersygeplejersken.</p> <p>Medarbejderne trives og værdsætter den ledelsesfaglige indsats og tydelighed i hverdagen.</p>
Årets tema 1: Beboerkonferencer Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Der er indført beboerkonference, og retningslinjerne i Håndbogen følges. Der arbejdes ud fra Tom Kidwoods teori. På beboerkonferencen arbejdes med få udvalgte borgere, og medarbejderne kommer selv med forslag til, hvilke problemstillinger der aktuelt er behov for at drøfte. Der er mulighed for at inddrage eksterne samarbejdspartnere efter behov, fx demenskoordinator eller terapeut. Tilsynet oplyses om, at der er mulighed for deltagelse fra alle vagtlag på beboerkonferencen, hvilket fremmer kvaliteten i indsatserne. Medarbejderne redegør fyldestgørende for kontaktpersonens rolle i forhold til beboerkonferencen.</p>
Årets tema 2: Triagering Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Triagering foretages alle hverdage på morgenmødet. Denne frekvens er valgt frem for to gange ugentlig, som beskrevet i Håndbogen, idet lederne finder, at den hyppigere triagering styrker den faglige kvalitet og dokumentationen. Lederne beskriver, at det er gået over al forventning med implementering af triageringen.</p> <p>Medarbejderne har god forståelse for deres roller ved triageringen samt den faglige fremgangsmåde. De oplever, at triagering giver overblik, gode faglige drøftelser, og at metoden er med til at sikre hurtig iværksættelse af relevant pleje og behandling. Sammenlægning af ældrecentrets afsnit og triagering giver tilsammen gode muligheder for at ressourcefordele bedre i hverdagen samt på nødvendig kontinuitet i pleje og omsorg over døgnnet.</p>
Fysiske rammer Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er tilfredse med de fysiske rammer og fortæller tilsynet om de gode udendørsfaciliteter.</p> <p>Medarbejdere redegør for, hvordan de fysiske rammer og indretningen understøtter borgernes behov.</p> <p>Tilsynet observerer en hjemlig og rolig stemning på fællesarealerne herunder ved eftermiddagskaffen, der nydes i fællesskab. Tilsynet vurderer, at indretning af de fysiske rammer er hensigtsmæssig og imødekommer borgernes behov.</p>

1.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ældrecentrets ledelse og medarbejdere i det fortsatte arbejde med dokumentationen skærper fokus på, at der sikres fælles retningslinjer og praksis for, hvordan data systematiseres.

2. OPLYSNINGER

2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

Adresse
Ældrecenter Havgården, Brændingen 8, 9480 Løkken
Afdelingsleder
Dorte Kjær
Antal pladser
38 boliger, heraf 12 demenspladser
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 27. maj 2019, kl. 12.00 - 15.30
Deltagere i interviews
Afdelingsleder, assisterende afdelingsleder, fire beboere og fire medarbejdere
Tilsynsførende
Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Manager Pernille Hansted, økonom, DP i ledelse

2.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Afdelingsleder er tiltrådt 1. marts. Assisterende afdelingsleder, som tillige fungerer på Ældrecentret Havbakken, er ligeledes ny i stillingen. Afdelingsleder fremhæver dokumentation og triagering som ældrecentrets udviklingsområder og beskriver, at medarbejderne arbejder konstruktivt og med høj faglighed med opgaverne. Lederne arbejder i hverdagen med anerkendelse som en vigtig del af ledelsesarbejdet.</p> <p>Der er fire vakante stillinger på ældrecentret: To social- og sundhedsassistenter og to social- og sundhedshjælpere. Leder oplyser, at det generelt er vanskeligt at rekruttere medarbejdere. Der er fast tilknyttet afløserkorps bestående af sygeplejestuderende samt både ufaglærte og faglærte.</p> <p>Tidligere har ældrecentret fungeret som tre afsnit, hvilket nu er reduceret til to afsnit med hver sin centersygeplejerske. Der arbejdes aktuelt på at skabe en ensrettet struktur i den sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>I Hjørring Kommune arbejdes med at kompetenceløfte sygeplejersker og afdelingslederne i demens. Der er opmærksomhed på, at den nye viden skal implementeres i hverdagen sammen med medarbejderne.</p> <p>Ledelsen beskriver, at demensafsnittet har beboere med meget forskellige udfordringer. Der er tilknyttet demensvejleder og hjerneskadevejleder, og samarbejdet betegnes som meget tilfredsstillende.</p> <p>Der er et lavt sygefravær på ældrecentret.</p>

2.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Ledelsen oplyser, at der er arbejdet med at løfte kvaliteten af dokumentationsarbejdet på ældre-centret. Dokumentationspraksis drøftes løbende, og sygeplejersker/social- og sundhedsassistenter støtter øvrige medarbejdere i dokumentationsarbejdet med sidemandsoplæring.

Den daglige triagering understøtter ligeledes arbejdet med dokumentation.

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
KIRSTEN MARQUARDSEN
Senior Manager
m: 41 89 04 36
e: kmq@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger mere end 1.200 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 80.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.