

Tilsynsrapport

# Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicap-  
forvaltningen

ÆLDRECENTER LYNGGÅRDEN



Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
Juli 2019

# 1. SOCIALFAGLIGT TILSYN

## 1.1 OVERORDNET VURDERING

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

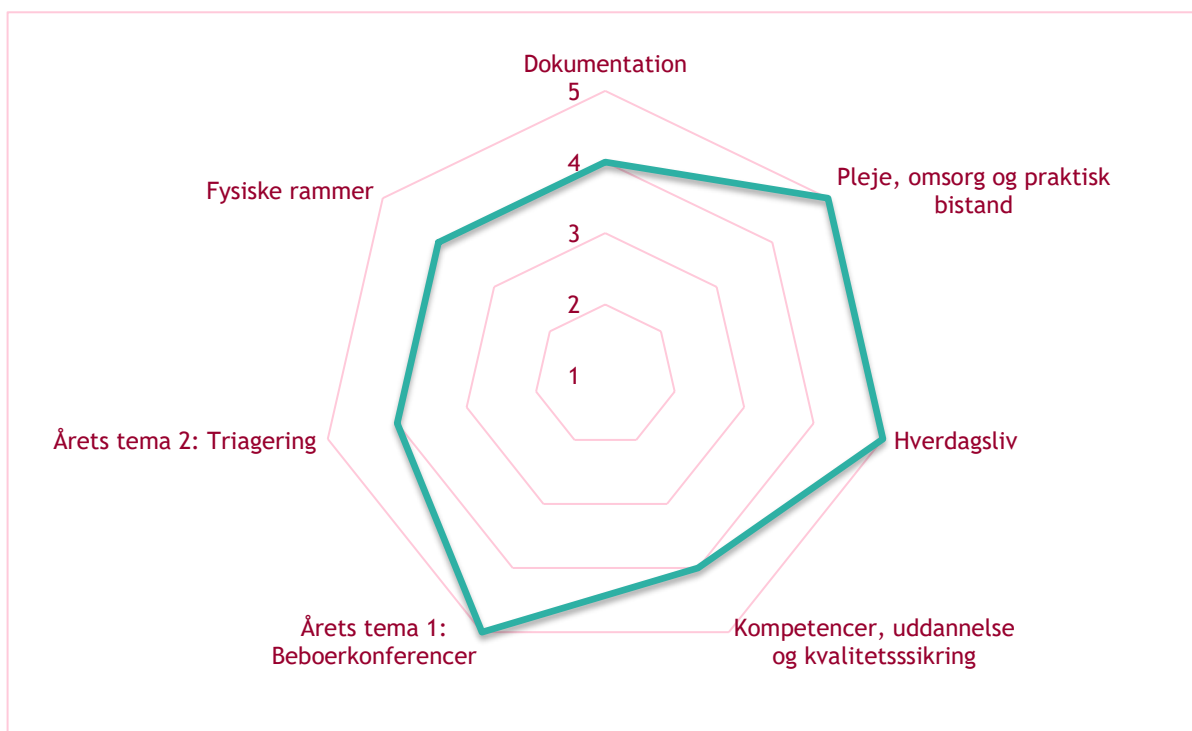
Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Ældrecenter Lynggården er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelsen medvirker til at skabe trivsel for borgerne på såvel rehabiliteringspladser som i plejeboliger.

Tilsynet vurderer, at Ældrecentret lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, og at pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med god faglig kvalitet. Medarbejderne kan i hverdagstermer redegøre for, hvordan samarbejdet med borgerne har afsæet i en rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at beboerkonferencer og triagering er faglige metoder, der anvendes aktivt i hverdagen.

## 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<br><br>Score: 4                     | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentation hos tre borgere, heraf en borger er på rehabiliteringsplads, er gennemgået sammen med en centersygeplejerske.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, som understøtter kvaliteten i daglig praksis. Leder og medarbejdere vurderer, at implementering af Cura og FSIII går planmæssigt, uden dog at være helt i mål. Superbrugere bistår medarbejderne med undervisning og sidemandsoplæring, og en tjekliste med klar ansvarsfordeling i forhold til dokumentationen sikrer rutinemæssig opfølgning.</p> <p>Dokumentationen fremstår generelt opdateret, og besøgsplanerne er fyldestgørende beskrevet ud fra borgernes behov for pleje og med afsæt i deres aktuelle ressourcer og ønsker. Helbredstilstande er udfyldt hos alle borgere, dog mangler hos en borger stillingtagen til flere sygeplejefaglige problemområder.</p> <p>Den skriftlige dokumentation er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.</p>   |
| Pleje, omsorg og praktisk bistand<br><br>Score: 5 | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, svarende til deres behov, og er trygge ved den hjælp, de ydes - og værdsætter, at der er sygeplejerskedækning i weekenden. En pårørende til borger på rehabiliteringsplads oplever stor omsorg og forståelse for familiens samlede og belastede livssituation.</p> <p>Kontinuitet i plejen sikres bl.a. med kontaktpersonsordning, dagligt koordinerende fællesmøde og opgavelister for enhederne, som gennemgås af leder med henblik på evt. opfølgning. På rehabiliteringspladserne er netop indført tjekskema for en systematisk og ensartet modtagelse af borgerne. Pleje og omsorg leveres med god faglig standard, og centersygeplejerskerne deltager i den daglige pleje hos borgere med komplekse problemer, fx sår- og stomipleje.</p> <p>Medarbejderne kan i hverdagstermer redegøre for en rehabiliterende tilgang i plejen og for, hvordan borgernes ressourcer inddrages i plejen.</p> <p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx drøftelser af ændringer i borgernes adfærd på triageringsmøder. Endvidere observerer tilsynet hos en borger, at øget væsketilførsel er iværksat som beskrevet i besøgsplanen.</p> <p>Den hygiejnemæssige standard findes forsvarlig i boliger, på fællesarealer og i forhold til hjælpemidler.</p> |
| Hverdagsliv<br><br>Score: 5                       | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for tilfredshed og muligheder for et individuelt tilrettelagt hverdagsliv og aktiviteter. To borgere ønsker dog mest at opholde sig i egen bolig og vælger oftest aktiviteter fra. Borgerne oplever at blive respekteret og anerkendt i deres ønsker til hverdagslivet. Medarbejderne på rehabiliteringspladserne er ligeledes bevidste om at afstemme borgeres og pårørendes forventninger til, at træningsindsatsen i lige så høj grad finder sted i de daglige gøremål som i træningslokalet.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne tilbydes et individuelt tilrettelagt hverdagsliv i forhold til pleje, omsorg, aktiviteter og døgnrytme. De oplyser, at de selv arrangerer aktiviteter, fx busture, som er populære, årstidsrelaterede arrangementer samt ture ud af huset i samarbejde med de frivillige på stedet. Endvidere afholdes banko, og der er fast besøg fra en nærliggende børnehave. Der er et aktivt bruger-/pårørenderåd på ældrecentret.</p> <p>Borgerne er generelt tilfredse med madens kvalitet og måltiderne.</p>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Ældrecentret har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne, hvor medarbejderne er opmærksomme på madens og måltidets betydning for borgernes livskvalitet og bevidste om eget ansvar i forhold til at skabe ro og dialog ved måltiderne. Ved behov for en ekstra ernæringsmæssig indsats er der gode muligheder for at inddrage køkkenet til fx at kræse for småtspisende borgere. Diætist kan ligeledes kontaktes.</p> <p>Medarbejderne lægger vægt på en anerkendende og respektfuld omgangstone og på, at alle på ældrecentret mødes med venlighed og et smil, hvilket tilsynet observerer i praksis.</p>   |
| <p>Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring</p> <p>Score: 4</p> | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Leder og medarbejdere vurderer, at de relevante tværfaglige kompetencer efterhånden er til stede i forhold til målgrupperne i plejeboliger og rehabiliteringspladserne. Ledelsen arbejder målrettet med den generelle kompetenceudvikling - fx ved MUS - og i efteråret planlægges undervisning i rehabilitering og neuropædagogik, som centersygelejsker og leder har været på kurser i.</p> <p>Leder oplyser, at der er særlig bevågenhed på relevant kompetenceudvikling på rehabiliteringspladserne grundet borgernes hurtigt skiftende og komplekse sygdomsmæssige problemstillinger og plejebehov.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for indbyrdes faglig sparring, praksisnær kompetenceudvikling med centersygeplejersker i plejen samt på tværfaglige møder med bl.a. fysioterapeut.</p> <p>Der er udarbejdet fast introduktionsprogram, som afløser og nye medarbejdere oplæres ud fra.</p> |
| <p>Årets tema 1: Beboerkonferencer</p> <p>Score: 5</p>             | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Der afholdes beboerkonference i plejebolighederne hver måned ud fra retningslinjerne i Håndbogen. Endvidere har Forvaltningens udviklingskonsulent hjulpet med at sikre en ensartet struktur på konferencerne. Her tages problemstillinger op på udvalgte borgere, som medarbejderne skønner det fagligt relevant at drøfte - evt. i samarbejde eksterne samarbejdspartnere.</p> <p>På rehabiliteringspladserne med de korte borgerforløb afholdes en tværfaglig konference hver uge med gennemgang af nye borgere og drøftelse af status på de øvrige borgerforløb.</p> <p>Medarbejderne redegør fyldestgørende for sygeplejerskens og kontaktpersonens ansvarsområder vedrørende opfølgning på beboerkonferencen.</p>  |
| <p>Årets tema 2: Triagering</p> <p>Score: 4</p>                    | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Leder og medarbejder oplyser, at triageringsmøderne i plejeboligerne har været nedtonet i en periode grundet den aktuelle medarbejdersituation. Møderne forventes nu reetableret efter ansættelse af flere sygeplejersker. Efter planen triageres tre gange ugentligt i plejeboligerne, mens det sker dagligt på rehabiliteringspladserne, hvilket ifølge medarbejderne giver et godt overblik i forhold til borgere, som fordrer særlig observation i vagterne.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for metode, kompetencer og ansvar i forbindelse med triagering. Hos borgere, som triageres rød, er sygeplejersken altid med i plejen og den daglige vurdering af borgernes tilstand.</p> <p>Tilsynet vurderer, at retningslinjerne fra Håndbogen følges.</p>  |
| <p>Fysiske rammer</p> <p>Score: 4</p>                              | <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgere giver udtryk for tilfredshed med deres bolig og oplever, at de fysiske rammer fungerer tilfredsstillende.</p> <p>Medarbejdere redegør for, hvordan de fysiske rammer generelt understøtter borgernes behov i plejeboligerne, dog er det ifølge medarbejderne vigtigt at vurdere, hvilke borgere med demens, som har behov for en GPS, idet ældrecentret ligger ud til en ret befærdet vej.</p>   |

Tilsynet observerer i plejeboligerne en hjemlig og rolig stemning på fællesarealerne. På rehabiliteringspladserne observerer tilsynet, at "Torvet", hvor borgerne indtager alle måltider, er gennemgang for mange besøgende og medarbejdere, hvilket kan forstyrre roen under måltiderne. Endvidere fremstår stuerne på rehabiliteringspladserne upersonlige og minimalistisk indrettet.

## 1.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at helbredstilstande i Cura er ajourførte og afspejler borgernes aktuelle helbredssituation.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i højere grad er bevidste om og italesætter de faglige begreber og metoder, som anvendes i Håndbogen for Ældrecentre.
3. Tilsynet anbefaler ældrecentret at drøfte, hvordan de fysiske rammer i rehabiliteringsenheden kan indrettes mere imødekommende og med et personligt præg.

## 2. OPLYSNINGER

### 2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

|   |
|---|
| <b>Adresse</b>  |
| Østergade 30, 9850 Hirtshals  |
| <b>Leder</b>  |
| Irene Mikkelsen   |
| <b>Antal pladser</b>  |
| 37 boliger - heraf 17 plejeboliger og 20 rehabiliteringspladser   |
| <b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>   |
| Den 8. juli 2019, kl. 8.30 - 12.00  |
| <b>Deltagere i interviews</b>   |
| Leder, tre borgere, en pårørende og fire medarbejdere   |
| <b>Tilsynsførende</b>   |
| Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM<br>Manager Sussi Egelund Schmidt, sygeplejerske og MLP |

### 2.2 AKTUELLE VILKÅR

|   |
|---|
| <b>Aktuelle vilkår</b>  |
| <p>Leder oplyser, at udviklingen på ældrecentret især retter sig mod at skabe en arbejdskultur med fokus på kommunikation, relationer og kerneopgaven. Endvidere arbejdes målrettet på at sikre de rette tværfaglige kompetencer på rehabiliteringspladserne med øget flow af borgere med komplekse helbredsmæssige problemer.</p> <p>Udfordringer i medarbejdergruppen med afskedigelser til følge har krævet stor ledelsesmæssig bevhægenhed, og vakante stillinger dækkes af et fast afløserkorps. Leder håber at kunne besætte stillingerne i en tid med rekrutteringsproblemer. Aktuelt er to nye sygeplejersker ansat, så der nu er i alt fem sygeplejersker i aften- og dagvagter, som dækker de mest komplekse sygeplejeopgaver i plejeboliger og på rehabiliteringspladserne. Endnu en sygeplejerske søges med henblik på intern dækning af aftenvagten, da udekørende sygeplejersker, grundet de geografiske forhold, kan være langt væk, når hjælp er nødvendig.</p> <p>Sygefraværet er aktuelt lidt højt grundet ikke arbejdsrelaterede langtidssygemeldinger, og leder yder en tidlig indsats i forhold til sygefravær, bl.a. via samtaler med medarbejdere efter fem sygefraværsdage.</p> |

### 2.3 OPFØLGNING

|  |
|--|
| <b>Opfølgning</b>  |
| Leder vurderer, at der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra tilsynet 2018. |

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](http://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.*