



Tilsynsrapport Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Skørping Ældrecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
April 2021

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER	4
1.1	GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN.....	4
1.2	AKTUELLE VILKÅR	4
1.3	OPFØLGNING	5
2.	KOMMUNALT TILSYN	6
2.1	OVERORDNET VURDERING	6
2.2	SCORE	6
2.3	VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER.....	7
2.4	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	10
2.5	VURDERINGSSKEMA	11

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider finder en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen

Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmg@bdo.dk
Projektansvarlig

**Tilsynet er altid udtryk for et
øjebliksbillede og skal derfor
vurderes ud fra dette.**



1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

Tabel med oplysninger om ældrecentret og tilsynet
Adresse: Skørping Ældrecenter, Buderupholmsvej 57, 9520 Skørping
Leder: Hanne Virkman
Antal boliger: 39 boliger - herunder skærmet afdeling for borgere med demens
Dato for tilsynsbesøg: Den 19. april 2021, kl. 8.30 - 13.30
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: • Leder og assisterende leder • Tre medarbejdere • Fem borgere Tilsynet fortog endvidere observationer på fællesarealer og talte med flere medarbejdere undervejs. Tilsynet blev afrundet med ledelsen, som fik en tilbagemelding om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand. cur

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet indledes i samarbejde med ældrecentrets nye leder, som er tiltrådt d. 15. marts 2021, og konstitueret assisterende leder, som er tiltrådt i februar 2021. Ledelsen beskriver et center, som er udfordret af ledelsesskift igennem en årrække og et aktuelt påbud fra arbejdstilsynet i forhold til medarbejdernes oplevelse af travlhed. Kerneydelsen og den borgeroplevede kontinuitet er ifølge ledelsen ligeledes udfordret grundet rekrutteringsvanskeligheder og et nødvendigt højt vikarforbrug. Ledelsens målrettede fokus er rettet mod at sikre og kvalificere kerneopgaven, så borgerne modtager den rette pleje og støtte, og så de oplever et trygt og meningsfuldt hverdagsliv. I den kommende uge vil kommunale konsulenter understøtte processen yderligere. Aktuelt afholder leder ansættelsessamtaler med kvalificerede faglærte medarbejdere, hovedsageligt social- og sundhedsassistenter. Ligeledes arbejder ledelsen målrettet på at skabe hensigtsmæssige arbejdsgange for medarbejderne samt klarhed over roller og ansvarsfordeling i forhold til mødestruktur og kontaktpersonordning. To centersygeplejersker indgår i den daglige faglige udvikling og deltager bl.a. på triagemøder. Assisterende leder har netop udført et fagligt ledelsestilsyn i dokumentationssystemet og må erkende, at der er forbedringspotentiale. Trods ledelsens korte tid på ældrecentret er deres umiddelbare indtryk, at ældrecentret har engagerede og kompetente medarbejdere. Det er samtidig leders indtryk, at medarbejderne, set i lyset af de hyppige ledelsesskift, har behov for at genoprette troen på et stabilt ledelsesteam, som understøtter dem og er nærværende i alle afdelinger.

Flere medarbejdere er rejst i det seneste år, og et højt sygefravær er nu nedadgående efter en øget ledelsesmæssig indsats.

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Flere anbefalinger fra sidste tilsyn gør sig fortsat gældende og har været udfordret af lederskift undervejs.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Rebild Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Skørping Ældrecenter. 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 overordnede vurdering, at Skørping Ældrecenters nye ledelse samt medarbejderne aktuelt arbejder målrettet og engageret på at skabe strukturer og rammer for et meningsfyldt og trygt hverdagsliv for borgerne.

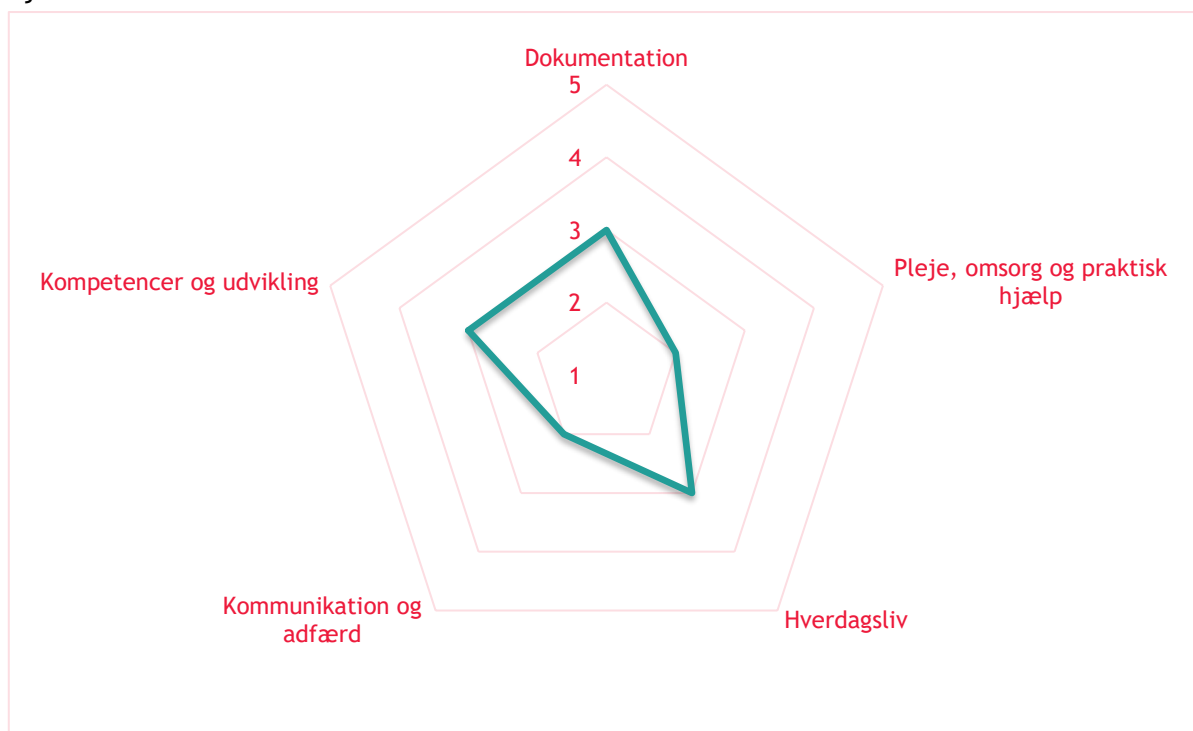
Det er samlet set tilsynets vurdering, at ældrecentret har udfordringer med betydning for den fornødne kvalitet i kerneydelsen. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en svingende faglig kvalitet, og tilsynet vurderer, at der er behov for en skærpet og målrettet ledelsesmæssig indsats i forhold til kvalificering af kerneopgaven, dokumentationen og den generelle faglige udvikling.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret ikke på alle områder lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

2.2 SCORE

For hvert overordnet 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
Dokumentation Score: 3	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med assisterende leder. Medarbejderne beskriver med eksempler, hvordan dokumentationen anvendes i daglig praksis. Der forligger en klar ansvarsfordeling i forhold til opdatering af dokumentationen. Samtidig har medarbejderne oplevelsen af, at ikke alle kollegaer orienterer sig i borgernes døgnrytmeplaner før et besøg. De tilkendegiver desuden, at vigtige detaljer, som fx observation af et sår, ikke i alle tilfælde dokumenteres den pågældende dag pga. travlhed, men at mundtlige overleveringer om borgerne ved vagtskifte er højt prioriteret. Dokumentationen fremstår delvist opdateret. I to tilfælde ses handlingsvejledende beskrivelse af borgernes behov for pleje og omsorg med udgangspunkt i borgernes aktuelle helhedssituation og ressourcer. Hos en borger med svære kognitive udfordringer ses en generel mangelfuld dokumentation, hvor døgnrytmeplanen ikke stemmer overens over døgnet og ikke stemmer overens med borgers aktuelle behov og helhedssituation. Endvidere er beskrivelse af borgers mestring, vaner og ressourcer under generelle oplysninger uaktuel, og der mangler relevant opfølgning på borgers ernæringsproblematik. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog. Tilsynet bemærker et åbent personalekontor på en af afdelingerne med frit udsyn til personhenførbare data.
Pleje, omsorg og praktisk hjælp Score: 2	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i lav grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver i varierende grad udtryk for tilfredshed med den hjælp, de ydes, og de er især tilfredse og trygge, når hjælpen gives af kendte medarbejdere. To borgere beskriver mange skiftende og meget fortravlede medarbejdere. En borger oplever ofte, at hjælpen til praktiske opgaver ikke udføres, og en anden borger føler det svært at bede om hjælp til basale behov, når medarbejderne konstant løber så stærkt. Samtidig føler borger sig vældig generet af de mange forstyrrende opkald fra medarbejdernes telefoner ved fx morgenhjælpen, og borger er lettere utryg ved at bo på ældrecentret. Borgerne oplever dog, at alle medarbejdere gør, hvad de kan. Kontinuitet i plejen tilstræbes med faste medarbejderteams og tilknytning af faste "springere," som er kendte i hele huset samt "dagens assistent" i dagvagt med overblik og koordinering af tværgående faglige indsatser. Den daglige koordinering fordeler sig yderligere ud fra kompleksitet, og afløsere tilknyttes i videst mulig omfang i samme afdeling. Medarbejder på det skærmede afsnit redegør kompetent for, hvordan dagen forløber ud fra borgernes omskiftelige behov og svingende ressourcer. Den aktuelle struktur for fremmøde og sparring er ifølge ledelsen et aktuelt opmærksomhedspunkt ud fra ønsket om at fremme kontinuitet i plejen og understøtte medarbejdernes faglige udvikling. Der afholdes et ugentligt afdelingsvist triagemøde, hvor alle faggrupper er aktivt deltagende, hvilket vurderes af medarbejderne som fagligt givende. Centersygeplejersker er til rådighed for vejledning og sparring, og tværfaglige samarbejdspartnere inddrages ved behov. Medarbejderne kan i nogen udstrækning redegøre for faglige tilgange og metoder i praksis.

	De tilkendegiver, at kendskab til borgerne er vigtigt for at yde den rette pleje og omsorg, og de bemærker, at den ustabile medarbejdelsituation har udløst flere borgere med udadreagerende og urolig adfærd samt et højt antal af utilsigtede hændelser- ofte i relation til glemt medicin. Medarbejderne på de somatiske pladser beskriver med egne ord, at den rehabiliterende tilgang i det daglige samarbejde med borgerne er ikke eksisterende, idet tiden, sammenholdt med opgaveomfanget, ikke muliggør det. Medarbejderne på det skærmede afsnit honorerer i videst muligt omfang borgernes individuelle ønsker og behov for struktur og støtte. Der er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i boliger, som ligeledes gør sig gældende for borgernes hjælpemidler. Tilsynet bemærker dog en borger, som fremstår meget snusket i tøjet.
Hverdagsliv Score: 3	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver generelt udtryk for en hverdag med medbestemmelse, hvad angår ønsker til døgnrytme. De er dog i varierende grad tilfredse med det sociale liv på ældrecentret og rammerne omkring måltiderne. En kognitivt velbevaret borger giver bl.a. udtryk for, at der sjældent arrangeres aktiviteter, og at de ofte aflyses i sidste øjeblik. Klippekortordning er ikke kendt af borger. Samtidig længes flere borgere efter ligesindede borgere at tale med, og at medarbejderne også har tid til en snak. En anden borger værdsætter til gengæld de individuelle tiltag, som aktivitetsmedarbejderen udfører. Maden beskrives af borgerne som god, mens måltiderne for de flestes vedkommende opleves som noget, der hurtigt skal overstås. Medarbejderne tilkendegiver, at aktiviteter både før og under COVID-19 ikke er tilstrækkelige i forhold til flere borgers behov og ønsker, og medarbejderne oplyser, at borgerne ikke i alle tilfælde modtager de visiterede klippekortsydelse grundet uoverensstemmelser i medarbejdergruppen. Elever fremhæves som gode ressourcer i forhold til fx gåture med borgerne. Ligeledes erfarer medarbejderne, at det sociale aspekt ved måltiderne halter, og at en del borgere derfor foretrækker at spise i egen bolig. Medarbejderne reflekterer over, at borgerne vil have stor gavn af flere medarbejders tilstedeværelse på fællesarealerne, også i forbindelse med måltidet, for at understøtte borgernes behov for hjælp og nærvær. Tilsynet bemærker, at aktivitetsmedarbejder og borgere på den skærmede afdeling er i færd synge. På to andre afdelinger er der kun få borgere til stede på fællesarealerne. På en afdeling observeres desuden to medarbejdere samlet om en kop kaffe, mens en borger sidder alene ved et andet bord.
Kommunikation og adfærd Score: 2	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i lav grad lever op til indikatorerne. Borgerne beskriver medarbejderne som flinke og søde, og borgerne oplever en generelt god omgangstone hele døgnet. Flere borgere bemærker dagligt travlhed og til tider en lidt anspændt stemning i personalegruppen, og de hører ofte bemærkninger som, "vi er kun to på afdelingen i dag". Medarbejderne redegør for, hvordan de tilstræber en respektfuld og imødekommende omgangstone og adfærd over for borgerne, som tilpasses den enkelte borgers jargon og personlighed. Elever og afløsere følges tæt, og et eventuelt uhensigtsmæssig sprogbrug eller adfærd påtales. En medarbejder, som arbejder på tværs af afdelingerne, oplever forskellige arbejdskulturer i hver afdeling og væsentlige forskelle i kollegers faglige og pædagogiske tilgange over for borgerne. Medarbejder anslår, at dette, især ét sted, giver samarbejdsproblemer, og erfarer, at medarbejdernes frustrationer har

	konsekvenser for borgerne, idet ikke alle kollegaers kommunikation og adfærd over for borgerne opleves som professionelt. Tilsynet observerer i to afdelinger en generel god omgangstone og en venlig tilgang til borgere, som opholder sig på fællesarealerne. I flere tilfælde hører tilsynet dog også medarbejdere, som anvender et meget bramfrit og nedværdigende sprog over for borgerne. Endvidere overværer tilsynet en medarbejder, som behandler en borger uværdigt og uprofessionelt i en måltidssituation. Tilsynets observationer er efterfølgende drøftet med ledelsen.
Kompetencer og udvikling Score: 3	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Ledelsen vurderer, at en del medarbejdere har lang erfaring og relevante kompetencer i relation til målgrupperne på ældrecentret. Samtidig tilkendegiver ledelsen og medarbejderne, at manglen på faglærte og stabile medarbejdere, højt sygefravær samt et merforbrug af vikarer påvirker kvaliteten i kerneydelser, som ledelsen nu arbejder målrettet på at forbedre. Aktuelt pågår flere tiltag i forhold til borgernes hverdagsliv, rekruttering, faglig udvikling og medarbejdertrivsel. Endvidere arbejdes der målrettet med en mere hensigtsmæssig sammensætning af ældrecentrets tværfaglige ressourcer. Medarbejderne oplever generelt gode muligheder for indbyrdes faglig sparring, og beskriver et godt samarbejde med centersygeplejersker og lægehus. Samtidig oplyser de, at teams - og assistentmøder er genoptaget, men at flere medarbejdere fravælger møderne, hvilket hindrer de fælles faglige drøftelser. Endvidere beskriver medarbejderne, at fælles begreber og tilgange ikke anvendes af alle, fx hos borgere med demens, og at hjælp til borgerrelaterede problemstillinger, fx fra Socialpsykiatrien, ofte trækker ud, da møderne aflyses grundet en lav bemanning den pågældende dag. Medarbejderne tilkendegiver et stort behov for struktureret sparring og generel kompetenceudvikling, bl.a. inden for demens, da meget viden beskrives som erfaringsbaseret. Medarbejderne ser meget frem til stabilitet i såvel ledelsen som i personalegruppen.

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til ældrecentrets fremadrettede udvikling:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejdere at sikre, at dokumentationen anvendes som et aktivt redskab i kvalitetssikring af den nødvendige pleje og omsorg for borgerne. 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen skaber rammer for, at medarbejderne konsekvent kan dokumentere daglige observationer, og at døgnrytmeplaner samt feltet generelle oplysninger i Nexus i alle tilfælde afspejler borgernes aktuelle behov og helhedssituation. 3. Tilsynet anbefaler, at faglige indsatser følges op og dokumenteres, og at handlingsanvisninger løbende ajourføres. 4. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere, at personhenførbare oplysninger vedrørende borgerne skærmes for uvedkommende. 5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen målretter og skærper sit fokus på, at borgerne modtager rette pleje, omsorg og praktisk hjælp og evaluerer borgernes oplevelse af fortravlede medarbejdere i den daglige pleje. 6. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at den rehabiliterende tilgang konsekvent integreres i daglig praksis af samtlige medarbejdere. 7. Tilsynet anbefaler et skærpet ledelsesmæssigt fokus på borgernes hverdagsliv og en drøftelse af såvel borgernes som medarbejdernes oplevelse af det aktuelle aktivitetsniveau og klippekortsordningen med henblik på forbedringer. 8. Tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejderne arbejder målrettet med at skabe og efterkomme "det gode måltid" for borgerne i praksis. 9. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet og målrettet indsats for, at samtlige borgere behandles værdigt og respektfuldt, og at medarbejderne konsekvent anvender en anerkendende og professionel kommunikation og adfærd over for borgerne. 10. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med centersygeplejerskerne fastholder et målrettet fokus på faglig udvikling, struktureret videndeling og fælles samarbejdskultur på ældrecentret. 11. Tilsynet anbefaler ledelsen at afdække og understøtte medarbejdernes samlede og individuelle behov for kompetenceudvikling.

2.5 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Rebild Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten
SCORE: 4	Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgere • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 3	Indikatorerne er i middel grad opfyldt • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgere • En del af elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
SCORE: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen
SCORE: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen



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 plejehjem, 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.