



Tilsynsrapport Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
STØVRING 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	9
2.5	VURDERINGSSKEMA	10

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 de 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: Støvring Ældrecenter, Mastruplundvej 21, 9530 Støvring
Leder: Lisa Christa Jacobsen
Antal boliger: 19
Dato for tilsynsbesøg: Den 28. april 2021, kl.10.15 - 14.30
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: • Leder • Tre medarbejdere • Fem borgere Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med ledelsen, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Manager Helle C. Nielsen, sygeplejerske, cand. cur

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Konstitueret leder, som også er leder på Øster Hornum Ældrecenter, er indtrådt midt i november 2020, hvor centret stod uden leder. Centrets tidligere 37 boliger er via en reorganisering blevet opdelt i de nuværende 19 permanente plejeboliger, og resten består i dag af akut- og rehabiliteringspladser. Endvidere holder en udekørende hjemmeplejeenhed til i bygningerne. Leder fortæller om den sværeste udfordring i denne vinter, hvor ældrecentrets borgere og medarbejdere blev meget hårdt ramt af COVID-19 og en total nedlukning. Flere borgere bukkede under for pandemien, og centret er langsomt ved at restituere sig. Alle medarbejdere er tilbage i arbejde, og centret er så småt påbegyndt en forsigtig genåbning for pårørende, som har adgang via terrassedøre i de enkelte boliger. Første fysiske ledermøde i over et år er afholdt i sidste uge, hvilket ligeledes gælder et nyligt afviklet personalemøde. Et meget ressourcekrævende og komplekst borgerforløb i den ene boenhed har endvidere fyldt meget og krævet ekstern ekspertise og løbende supervision fra VISO og andre. I de seneste år er der sket en stor medarbejderudskiftning, men den nuværende gruppe betegnes som stabil med et sygefravær, der - fraset i COVID-19 perioden - ikke er bekymrende. Medarbejderne er ifølge leder gode til at hjælpe hinanden i de to boenheder, og medarbejderne trækker endvidere på sygeplejersker og terapeuter på rehabiliteringsafsnittet og på centrets tilknyttede sygeplejerske, når denne er på stedet. Centret har ingen ufaglærte medarbejdere i faste stillinger, og langt størsteparten af medarbejderne arbejder i skiftende vagter.

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Opfølgning på tilsynet i 2019 skønnes ikke at være relevant, idet centret er reorganiseret og under ny ledelse siden sidste tilsyn.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Rebild Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Støvring 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 Støvring Ældrecenters engagerede medarbejdere sammen med den konstituerede leder - efter et hårdt angreb af COVID-19 - arbejder på at genskabe tryghed og trivsel for borgerne.

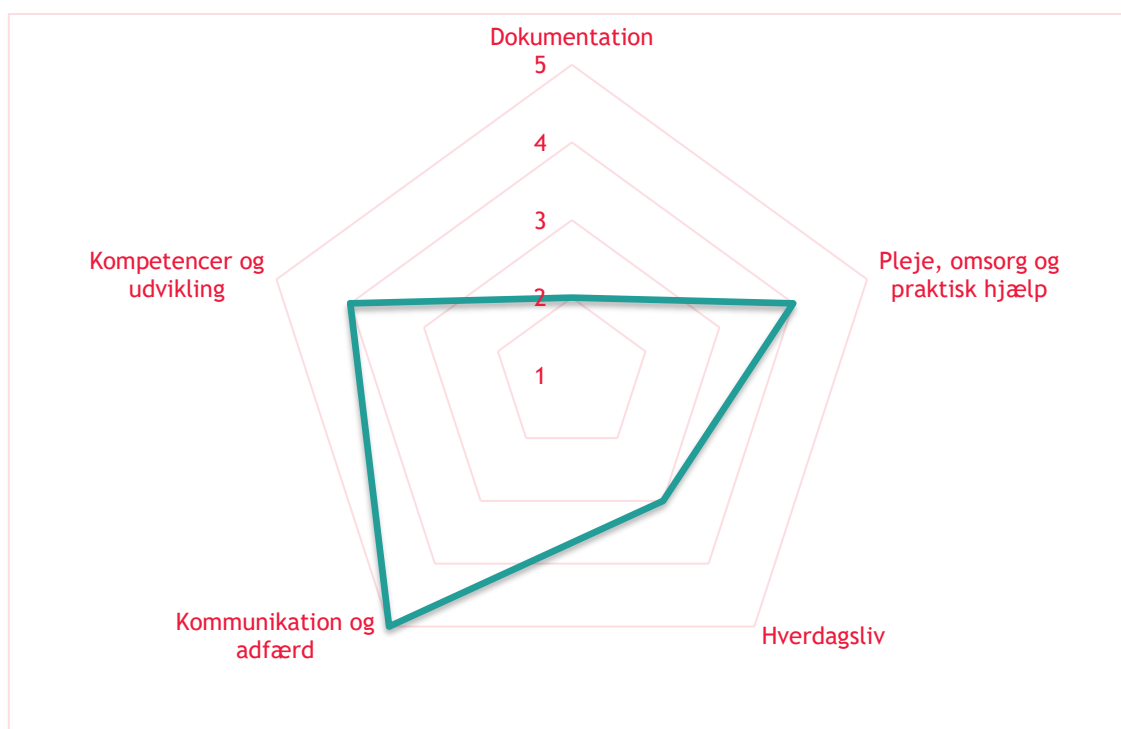
Tilsynet vurderer, at ældrecentret overvejende lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandards og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet, og medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan det vedligeholdende og rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at det vil kræve et meget målrettet ledelsesmæssigt fokus, dels at rette op på manglerne i dokumentationen, og dels at genskabe tilbud om tilstrækkelige og meningsfulde aktiviteter for borgerne.

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: 2	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i lav grad lever op til indikatorerne. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en af centrets to superbrugere. Medarbejderne oplyser, at de arbejder med dokumentationen ud fra en klar ansvarsfordeling, hvor døgnrytmeplaner er kontaktpersonens ansvar, og tilstande og helbredsoplysninger udfyldes af sygeplejerske eller social- og sundhedsassistenter. Det er netop på et personalemøde aftalt, at tilstande frem over skal evalueres og opdateres en gang om måneden. Dokumentationen fremstår samlet set mangelfuldt opdateret. Borgers behov for hjælp er i et tilfælde beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet i døgnrytmeplanen. Hos to borgere savnes helt beskrivelse af hjælpen aften og nat, og generelle oplysninger er ikke vurderet og opdateret, svarende til borgers aktuelle helhedssituation og ressourcer. Der ses endvidere manglende oplysninger om borgernes ressourcer og kognitive begrænsninger og deraf afledte faglige indsatser og handleanvisninger. Tilsynet bemærker en meget forskellig praksis for dokumentation i de tre stikprøver. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.
Pleje, omsorg og praktisk hjælp Score: 4	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne angiver, at de modtager god hjælp til personlig pleje, og de føler sig meget trygge ved medarbejderne. Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, fx ved kontaktpersonordning, fast morgenmøde med opgavefordeling ud fra kompleksitet og ressourcer, faste assistentlister og triage to gange ½ time om ugen. I tilfælde af sundhedsmæssige udfordringer hos borgerne kontaktes centersygeplejersken, og i hendes fravær henvender medarbejderne sig ofte til hjælpsomme sygeplejersker i rehabiliteringsenheden, som er gode at sparre med. Den tilknyttede plejehjemslæge kommer hver sjette uge og går stuegang. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de støtter borgerne i at bevare deres funktionsniveau og gøre mest muligt selv ud fra en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. i relation til underernæring, infektioner og fald. Borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i boliger, som ligeledes gør sig gældende for borgernes hjælpemidler. I vurderingen er det tillagt betydning, at en afløser fx ikke vil kunne orientere sig om borgers aktuelle pleje- og omsorgsbehov ud fra den aktuelle dokumentation.
Hverdagsliv Score: 3	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Flere borgere fortæller om det meget begrænsede tilbud om aktiviteter i det seneste år, og flere borgere tilkendegiver, at de "passer sig selv". Borgerne oplyser, at deres til- og fravalg bliver respekteret, fx i forhold til deltagelse i fælles måltider og døgnrytme. To borgere oplyser, at der er meget stille på centret, og har oplevelsen af, at der ingenting foregår.

	Flere borgere mødes i spisesstuen til frokost og aftensmad, og ellers opholder de sig i egen bolig. De udtrykker generelt tilfredshed med madens kvalitet. Medarbejderne har fokus på at skabe hyggelige og hjemlige måltider, og de sidder med omkring bordet og sørger for at skabe en god stemning og dialog. Uddannede måltidsværter har særligt ansvar for at udvikle og følge kostområdet, og diætisten inddrages, hvis borgerne har særlige ernæringsmæssige behov, som skal tilgodeses. Borgerne tilbydes ernæringscreening og vejning efter behov. En aktivitetsmedarbejder, som også indtil nu har stået for klippekortydelse, er til borgernes bekymring netop gået pension, og stillingen skal, ifølge leder, genbesættes snarest muligt. Medarbejderne genkender borgernes udsagn om et meget stille hus, og de ser frem til, at de frivillige igen må komme indenfor og skabe liv. Medarbejderne beklager, at tiden ikke muliggør en-til-en aktivitet, men en medarbejder har dog lige afholdt gymnastik for enkelte borgere. På fællesarealerne er en motionscykel og en gulvcykel opstillet til fri afbenyttelse. Tilsynet observerer et hyggeligt middagsmåltid i den ene boenhed, men gange og fællesarealer affolkes hurtigt efter måltidet i begge afsnit, hvor de fleste borgerne hviler sig, mens medarbejderne sidder i små grupper og spiser sammen.
Kommunikation og adfærd Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne vurderer, at omgangstonen på centret er god, og at medarbejdernes adfærd er venlig og respektfuld. En borger nyder, at der er plads til humor sammen med medarbejderne. Medarbejderne kender borgerne godt, og de tilpasser deres kommunikation til situationen og den enkelte borgers tilstand og omgangsform. Medarbejderne reflekterer over det non verbale sprog og anvendelsen af guidning og spejling i tilgangen til fx borgere med kognitive udfordringer. Medarbejderne finder omgangstonen på stedet god og kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen, både internt i medarbejdergruppen og i forhold til borgere og pårørende. Tilsynet overværer en respektfuld og anerkendende omgangstone og adfærd under tilsynet.
Kompetencer og udvikling Score: 4	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Leder og planlægger oplever, at centret generelt er dækket ind med relevante faglige kompetencer, og personalegruppen er sammensat af både nye og erfarne medarbejdere. Et VISO forløb har ifølge medarbejderne bidraget med nye værktøjer og i et mere nuanceret syn på tilgange og metoder i samarbejdet med borgerne. Medarbejderne oplever ligeledes, at de har relevante faglige kompetencer i forhold til målgrupperne, og de opsøger faglig sparring efter behov, fx med demenskoordinator og diætist. Medarbejderne tilkendegiver samtidig, at samarbejdet med centersygeplejersken er præget af, at hun aktuelt er optaget af et uddannelsesforløb. De ved heller ikke, hvornår hun er til stede og fysisk tilgængelig i huset. Af samme grund afholder de ofte selv triage og trækker i højere grad på sygeplejerskerne på akut- og rehabiliteringspladserne i huset. Medarbejderne tilkendegiver ligeledes behov for en bedre struktur og organisering af kerneydelsen i dagligdagen, hvilket leder er bekendt med.

	Medarbejdernes kompetenceudvikling har pga. COVID-19 været sat på pause. I år vil der dog ifølge leder blive udbudt et 6 ugers kursus for alle social- og sundhedsassistenter, som er uddannet før 2017, og Rebild Kommune har endvidere iværksat uddannelsestiltag i relevante temaer for samme gruppe. Ledelsen er ifølge medarbejderne lydhør, tilgængelig og hjælpsom. Nye medarbejdere introduceres grundigt til opgaverne hos borgerne, hvilket bekræftes af en elev.
--	--

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 leder og centersygeplejersken at sikre rammer og strukturer, der understøtter en ensartet og systematisk dokumentation i Nexus.
2. Tilsynet anbefaler medarbejdere at sikre, at borgernes behov for pleje og støtte er handlingsanvisende beskrevet i Nexus for hele døgnet med angivelse af den faglige tilgang til borgerne.
3. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen løbende opdateres, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation, herunder feltet generelle oplysninger.
4. Tilsynet anbefaler, at handleanvisninger på faglige indsatser konsekvent oprettes og følges.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samråd med medarbejderne drøfter borgernes oplevelse af det aktuelle aktivitetsniveau med henblik på mulige forbedringer.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen og centersygeplejersken drøfter tiltag til forbedring af rammerne for samarbejdet med medarbejderne med henblik på at øge medarbejdernes faglighed via systematisk videndeling, praksisnær undervisning og opfølgning på faglige indsatser.
7. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet opmærksomhed på medarbejdernes behov for at blive understøttet i den daglige opgavefordeling og koordinering.

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 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 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.