



Tilsynsrapport Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Øster Hornum Ældrecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Juni 2021

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER	4
1.1	GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN.....	4
1.2	AKTUELLE VILKÅR	4
1.3	OPFØLGNING	4
2.	KOMMUNALT TILSYN	5
2.1	OVERORDNET VURDERING	5
2.2	SCORE	5
2.3	VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER.....	6
2.4	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	8
2.5	VURDERINGSSKEMA	8

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: Øster Hornum Ældrecenter, Birkehøjvej 10, 9530 Rebild
Leder: Lisa Christa Jacobsen
Antal boliger: 15 permanente plejeboliger og 1 aflastningsplads
Dato for tilsynsbesøg: Den 9. juni 2021, kl. 11.30 - 15.15
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: • Leder • Tre medarbejdere • Tre borgere Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet indledes i samarbejde med leder, som sammen med faglig koordinator deler sin tid mellem to ældrecentre. Hun oplyser, at ældrecentret er meget velfungerende, og det udgør, trods sin begrænsede størrelse, et kraftcenter i det lille lokalsamfund qua det store dagcenter og en stor flok frivillige, som arrangerer aktiviteter for alle +65-årige. Medarbejdergruppen har længe været meget stabil, men aktuelt pågår et generationsskifte. En ny centersygeplejerske er ansat pr. 1. maj i år, og faste afløsere dækker fravær og sygdom, og disse er netop blevet ansat som vikarer sommeren over. Tre borgere er gået bort hen over foråret, hvilket ifølge leder har været hårdt for hele huset, idet alle kender alle og har nære relationer. To stuer står tomme, og leder oplyser, at den ledige kapacitet herfra bl.a. anvendes til varetagelse af døgnpleje og støtte til en udeboende borger, som bor ganske tæt på ældrecentret og ellers er tilknyttet hjemmeplejen. Dokumentationsarbejdet i Nexus er et kontinuerligt udviklingsområde, og planlægger og superbruger varetager oplæring af nye kolleger og understøtter de medarbejdere, der har svært ved at dokumentere. Aktuelt er en medarbejder langtidssygemeldt, men ellers er det samlede sygefravær lavt.

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning
Der er ingen opfølgninger.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Rebild Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Øster Hornum 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 Øster Hornum Ældrecenter er et velfungerende center, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til at skabe tryghed og trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

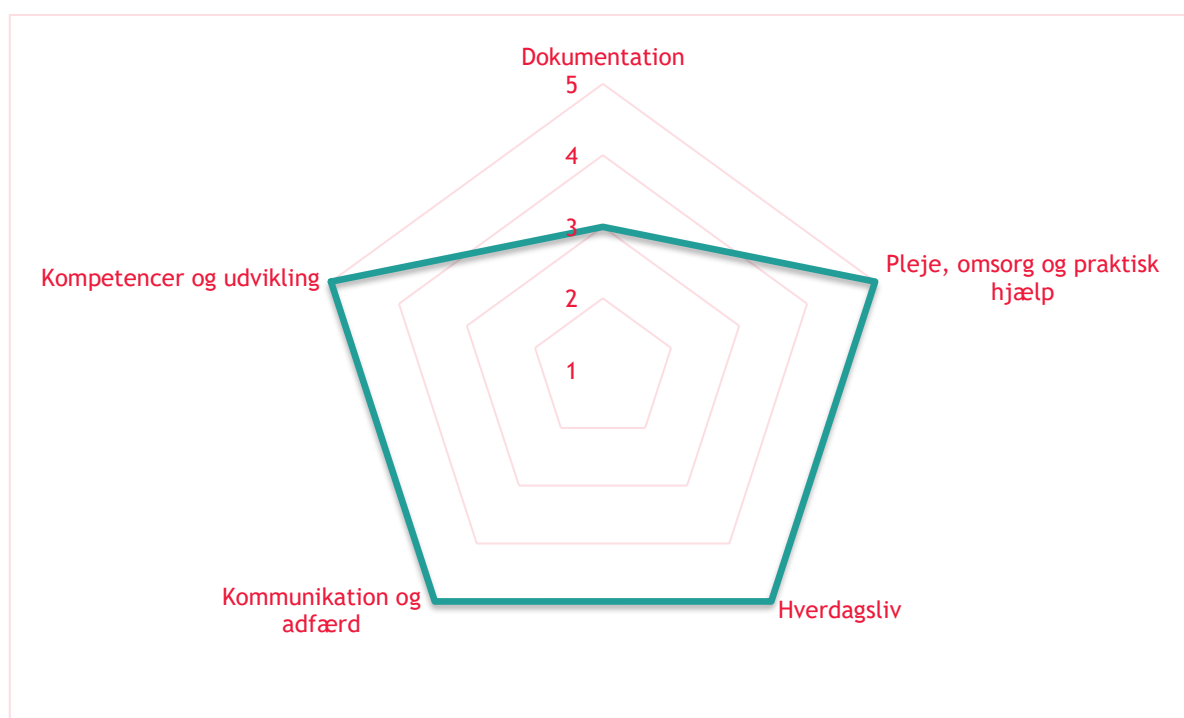
Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det vedligeholdende og rehabiliterende sigte integreres i daglig praksis.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at opkvalificering af dokumentationen i Nexus fortsat udgør et udviklingsområde.

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 en social- og sundhedsassistent, som er superbruger. Social- og sundhedsassistenten oplyser, at der arbejdes med dokumentationen ud fra en klar ansvarsfordeling, hvor døgnrytmeplaner er kontaktpersonens ansvar, og tilstande og helbredsoplysninger udfyldes af sygeplejerske eller social- og sundhedsassistent. Aktuelt er der fokus på at evaluere handleanvisninger og på at sikre den røde tråd i dokumentationen. Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og støtte er for to af tre borgere beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Der savnes dog generelt beskrivelser af borgernes vaner, ønsker og motivation. Hos to kognitivt udfordrede borgere savnes der desuden beskrivelse af den faglige tilgang til borgerne samt borgernes livshistorie. Der ses eksempler på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, som er relevant fulgt op. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.
Pleje, omsorg og praktisk hjælp Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, svarende til deres behov, vaner og ønsker, og borgerne er særdeles tilfredse hermed. De føler sig ligeledes trygge ved centersygeplejerskens hjælp i relation til deres sundhedsmæssige problemstillinger og lægekontakt. Kontinuitet understøttes bl.a. med kontaktpersonordning, planlægning ud fra borgernes kompleksitet og kendskabet og relationer til borgerne. Triage afvikles fast med deltagelse af leder og centersygeplejerske to gange ugentligt. Medarbejderne inddrager eksterne samarbejdspartnere ved behov, og medarbejderne fremhæver bl.a. et godt samarbejde med demenskoordinator og VISO, som har bidraget til nye tilgange til borgerne og frugtbare fælles refleksioner over praksis. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne redegør for, hvordan borgerne motiveres til samarbejde om den daglige pleje og hverdagsaktiviteter ud fra et rehabiliterende sigte. Medarbejderne har ligeledes relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx forebyggelse af urinvejsinfektioner, og herudover har de opmærksomhed på at understøtte borgernes indsatser for at vedligeholde deres funktionsniveau længst muligt. Der arbejdes med TOBS, og sygeplejersken understøtter og deltager i komplekse borgerforløb. Borgerne fremtræder velsoignerede, og den hygiejnemæssige standard på fællesarealer og i boliger er meget tilfredsstillende.
Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker tilfredshed med deres hverdagsliv, hvor medindflydelse på døgnrytme, personlig pleje og i forbindelse med aktiviteter gør sig gældende. Flere borgere ser frem til, at ældrecentrets aktiviteter nu kan genoptages i "Salen" efter COVID-19 restriktionerne, hvor en stor skare af frivillige normalt har deres gang i huset. Borgerne oplever stor respekt for deres til- og fravalg i relation til måltider og fællesskab.

	En aktivitetsmedarbejder, ansat i huset, forestår klippekortsydelse og en-til-en aktivitet, og aktivitetsmedarbejder ledsager fx borgere på gåture. Borgerne er yderst tilfredse med madens kvalitet. Medarbejderne spørger løbende til borgernes ønsker, og medarbejderne sørger for, at der er alternativer til menuen og adgang til særkost. Rammer om måltiderne opleves som hyggelige, og størsteparten af borgerne har valgt at spise i den store opholdsstue, hvor der ses mindre bordopstillinger med afstand. Medarbejderne har adgang til pædagogiske måltider sammen med borgerne, og medarbejderne hjælper borgere med behov samtidig med, at de skaber hyggelige rammer og holder dialogen i gang. Medarbejderne redegør detaljeret for deres rolle i forbindelse med måltider og for både generel og specifik opmærksomhed på borgernes ernæringsmæssige behov. En medarbejder nævner desuden, hvordan bevidst sansestimulation kan øge borgernes appetit. Tilsynet observerer ved middagsmåltidet, at borgerne roser dagens ret og hygger sig længe ved bordene.
Kommunikation og adfærd Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever en åben og imødekommende omgangstone fra alle på ældrecentret, og en meget omsorgsfuld og anerkendende adfærd. Ældrecentrets begrænsede størrelse gør, at borgere og medarbejdere kender hinanden godt, og de oplever en stor trykthed ved de nære relationer. Medarbejderne har ikke oplevet brud på omgangstonen fra kollegaer, men de gør meget ud af, at fx elever og afløsere introduceres grundigt til individuelle tilgange til borgerne. Medarbejderne redegør desuden for en værdig kommunikation i samspil med borgerne, hvilket ligeledes afspejler sig tydeligt i tilsynets observationer på tilsynstidspunktet.
Kompetencer og udvikling Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Både leder og medarbejdere vurderer, at ældrecentrets medarbejdere har de fornødne kompetencer til at varetage kerneydelsen og gode muligheder for faglig sparring. Der er en høj andel af social- og sundhedsassistenter blandt medarbejderne og en god blanding af nyuddannede og erfarne medarbejdere. Medarbejdernes kompetenceudvikling har under COVID-19 været på pause, men leder oplyser, at tre medarbejdere er tilmeldt et forløb på seks-ugers up-date på SOSU Nord for social- og sundhedshjælpere. Medarbejderne oplever en åben og tillidsvækkende dialog med ledelsen, og medarbejderne vurderer, at de under normale omstændigheder har gode muligheder for kompetenceudvikling, undervisning, og løbende indbyrdes faglig sparring med sygeplejersken og med eksterne ressourcepersoner, fx demenskoordinator og ældrepsykiatri. Medarbejderne oplyser, at der er fast introduktionsprogram til nye medarbejdere, som følges tæt.

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger
Tilsynet bemærker, at en borger på midlertidigt ophold undrer sig over, at denne endnu ikke efter 14 dage er påbegyndt et visiteret træningsforløb ved ekstern fysioterapeut. Dette er efterfølgende drøftet med leder, som oplyser om udfordringer i samarbejdet med de trænende terapeuter, som er organiseret under anden leder. Ældrecentret har ifølge leder og medarbejdere flere gange forgæves henvendt sig med ønske om et formaliseret samarbejde om de borgere, der modtager genoptræning, og bl.a. uden held inviteret terapeuter med til triage. Medarbejderne har oplevelsen af, at terapeuterne kommer og går vilkårligt uden at henvende sig til personalet, og at de ofte ikke får dokumenteret borgers progression, hvilket vanskeliggør en fælles forståelse af borgers behov for understøttende indsats fra plejepersonalet.

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at sikre, at dokumentationen indeholder fyldestgørende beskrivelser af borgernes vaner, ønsker og motivation. 2. Tilsynet anbefaler medarbejderne, at den faglige tilgang til borgerne udfoldes i døgnrytmeplaner. 3. Tilsynet anbefaler medarbejderne en øget opmærksomhed på at dokumentere borgernes livshistorie.

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 borgerne • 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 borgerne • En del elementerne 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 elementerne 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.