



Tilsynsrapport Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Haverslev 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	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	9

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: Haverslev Ældrecenter, Dahlsensvej 18, 9610 Nørager
Leder: Mette Kristiansen
Antal boliger: 17 boliger, heraf en aflastningsplads
Dato for tilsynsbesøg: Den 8. juni 2021, kl. 08.00 - 11.15
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: • Leder og assisterende leder • Tre medarbejdere • Tre borgere Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med ledelsen, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Riisager, sygeplejerske Manager Helle C. Nielsen, sygeplejerske, cand. cur

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Ledelsen oplyser, at ældrecentret har været igennem et specielt år i takt med, at ældrecentret er reduceret i antal boliger, et ledelsesskift samt COVID-19 restriktioner. Endvidere har politisk omtale af en mulig lukning af ældrecentret ligeledes medført en del uro. Som følge af ledige boliger igennem en længere periode har ældrecentret måtte skære ned i antal boliger fra 20 til 17, og personalegruppen er derved ligeledes reduceret. Aktuelt bor der elleve borgere fast på ældrecentret. Ældrecentrets størrelse udfordrer ifølge leder de økonomiske rammer, da der fx fortsat er et behov for en køkkenassistent, rengøring på ældrecentret og sikring af kvalificerede medarbejderkompetencer. Omvendt oplever leder størrelsen på ældrecentret som en stor fordel i relation til at skabe et nært og hjemligt miljø for borgerne og sammenhold blandt medarbejderne. I januar i år blev det politisk meldt ud, at ældrecentret var lukningstruet. Dette blev et par måneder senere afblæst, men medførte meget uro for alle, og det påvirker ifølge ledelsen fortsat en del borgere og medarbejdere. To social- og sundhedsassistenter opsagde på den baggrund deres stilling, som det endnu ikke har været muligt at genbesætte. Ledelsen har derfor måttet omrokere i vagtplanlægningen, og pt. er der ingen social- og sundhedsassistentdækning om aftenen. Vagterne dækkes af egne timeaf-lønnede afløsere suppleret med faglært hjælp fra hjemmeplejen, som netop er flyttet ind i ældrecentrets ene fløj. Ledelsen har arbejdet massivt med at skabe ro på ældrecentret for både borgere, pårørende og medarbejdere. Det er ledelsen klare overbevisning, at de nuværende borgere og medarbejdere er meget glade for at bo og være på ældrecentret.

COVID-19 nedlukningen er ifølge ledelsen forløbet tilfredsstillende efter omstændighederne. Flere borgere har dog lidt afsavn af deres pårørende. De pårørende har generelt bakket godt op om ældrecentret undervejs. Leder oplever, at alle har udvist forståelse og respekt for retningslinjerne, og tiden på ældrecentret er udnyttet på bedste vis.

Ældrecentret har for en periode været uden assisterende leder. Den daglige nærværende ledelse er ifølge leder nødvendig grundet leders mange opgaver ud af huset, da leder samtidig varetager ledelsen af den nærliggende hjemmeplejegruppe. En ansat på ældrecentret er tiltrådt stillingen som assisterende leder 1. april, hvilket opleves meget positivt af alle. Sygefraværet er meget lavt.

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Sidste tilsyn i 2019 gav ingen anledning til opfølgning.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

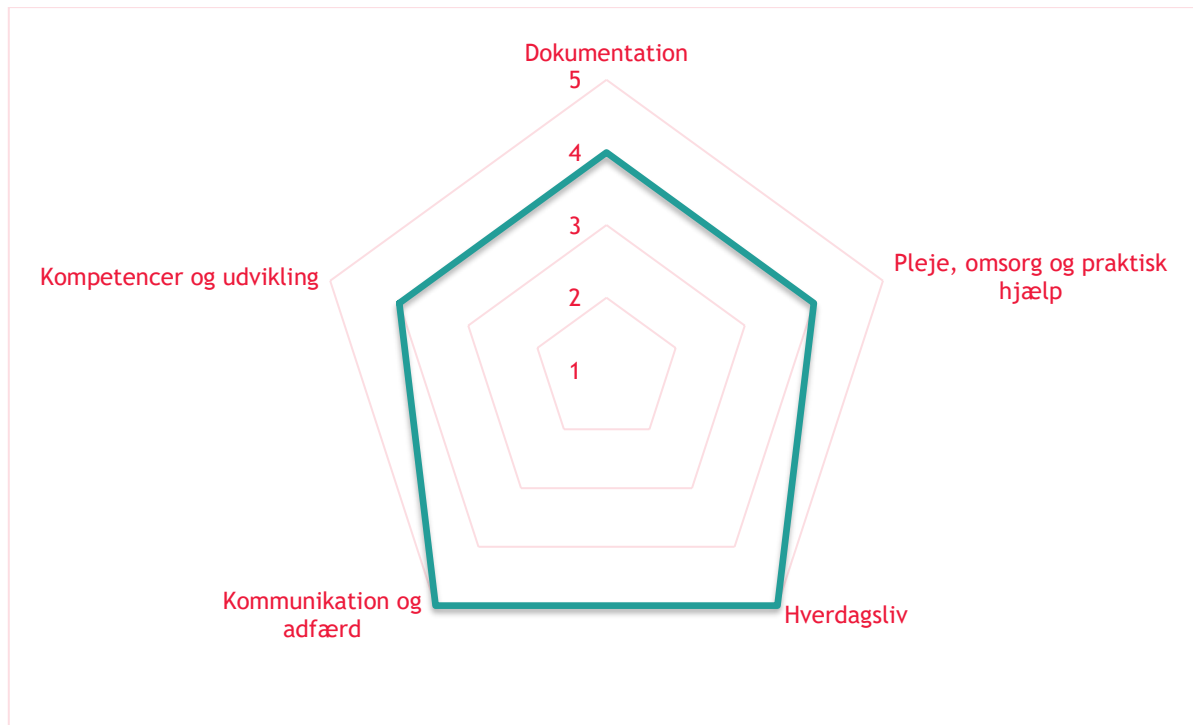
Det er tilsynets samlede vurdering, at Haverslev Ældrecenters ledelse og medarbejdere arbejder målrettet, engageret og med fokus på at tilgodese borgernes ønsker til et meningsfyldt hverdagsliv i en tid med organisatorisk turbulens.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandards og vedtagne service-niveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet og et rehabiliterende sigte.

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: 4	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med assisterende leder. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Borgers kontaktperson har i samarbejde med en social- og sundhedsassistent ansvar for at ajourføre dokumentationen i tæt samarbejde med centersygeplejersken. Dokumentation opdateres ved ændringer og i forbindelse med triagering. Dokumentationen er overvejende opdateret. Døgnrytmeplaner indeholder samlet set fyldestgørende beskrivelser af borgernes helbredssituation, ressourcer og plejebehov. Beskrivelser af borgernes mestringssevne, vaner og motivation er sparsomme. Funktionsevnevurderinger og helbredstilstande er vurderet og udfyldt. Der savnes i enkelte tilfælde manglende sammenhæng mellem borgers døgnrytmeplan og indsatser samt opfølgning på fx en borgers søvnproblematik. Der ses konsekvent opfølgning på vægtkontroller hos en borger. 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 er meget tilfredse med den tildelte hjælp, hvor ønsker og vaner efterkommes. De oplever stor tryghed, og borgerne roser medarbejderne for deres hjælpsomhed og venlighed. En borger påpeger, at dette må være "Danmarks bedste plejehjem," og en anden borger bekender, at hun ikke vil flytte til kommunens friplejehjem, som hun tidligere har ønsket. Kontinuitet, der sikrer borgerne den relevante pleje og omsorg, sker bl.a. via fælles morgenmøde med assisterende leder og daglig koordinering ud fra borgers dagsform, relation og kendskab mellem borger og medarbejder. Ældrecentret har en del elever tilknyttet. "Dagens assistent" er tovholder for de sundhedsfaglige opgaver, og indsatser og ændringer hos borgerne evalueres dagligt sammen med ældrecentrets sygeplejerske og på de ugentlige triagemøder. Medarbejderne værdsætter desuden centersygeplejerskens tilgængelighed og kompetente sparring. Ved behov inddrages relevante samarbejdspartnere, og ordning med plejehjemslæge er under etablering. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne kan kompetent redegøre for det rehabiliterende sigte i det daglige samarbejde med borgerne. Der er ligeledes relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. via ernæringscreening, TOBS og triage, som medarbejderne oplever styrker og sikrer rette faglige indsatser. Den hygiejniske standard på ældrecentret er tilfredsstillende, men en borgers rollator er meget snavset.
Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne beskriver en god hverdag og et udmærket tilbud af aktiviteter. Borgerne er glade for, at bl.a. busture igen er muligt, og at "Haverdals venner" atter må komme på besøg. En borger oplevede nedlukningen som lidt lang, hvor hyggestunder med de andre borgere dog er blevet nydt.

	De frivillige, aktivitetsmedarbejder og medarbejdergruppen er så småt igen begyndt at afholde faste fælles og individuelle aktiviteter og arrangementer. Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan borgernes ønsker til et meningsfuldt hverdagsliv tilgodeses. De udviser med praksiseksempler stort engagement i forhold til at tilbyde borgerne et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv - bl.a. spiller flere medarbejdere Wordfeud med en borger. Endvidere beskriver medarbejderne, at der med god hjælp fra elever er gode muligheder for nærværende stunder med borgerne, sociale arrangementer og plads til spontane tiltag, hvilket stemmer overens med en borgers udsagn. Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet og fællesskabet under måltiderne. Ældrecentret har fokus på madens kvalitet og på at skabe rammer for måltiderne, der tilgodeser borgernes individuelle behov. Borgerne er til frokost opdelt i to lokaler afhængig af deres funktionsniveau og ønsker, og borgerne spiser om aftenen på forskudte tidspunkter, for at medarbejderne kan deltage mest muligt. Medarbejderne redegør endvidere for, hvordan de kræser for borgerne med øje for særlige ernæringsbehov, som imødekommes af husets køkkenassistent. Tilsynet observerer en rolig atmosfære og respektfuld omgangstone blandt medarbejdere og borgere.
Kommunikation og adfærd Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for, at omgangstone er rar og imødekommende, og at jargonen især med de faste medarbejdere er humorfyldt. En borger bemærker derudover, at også omgangstone imellem personalet er god, og at medarbejderne udviser stor omsorg for borgere med behov for meget hjælp, fx i spisesituationer og til arrangementer. En elev redegør for, hvorledes samarbejdet med borgerne samt nærvær og individuelle tilgange udøves i praksis, hvilket hun er grundigt introduceret til af de faste medarbejdere. Borgernes livshistorie nævnes desuden af medarbejderne som værdifuld for at sikre borgerne en værdig hverdag. Tilsynet overhører venlige og nærværende medarbejders dialog med borgerne, som bærer præg af et godt gensidigt kendskab til hinanden.
Kompetencer og udvikling Score: 4	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Ledelsen og medarbejdere vurderer, at manglen på social - og sundhedsassistenter kan mærkes, men at borgernes behov dækkes med de nuværende kompetencer og med god hjælp af hjemmeplejen. Ledelsen deltager ved sygdom og i ferieperioder i plejen for at afdække manglen på faglært personale. Ledelsen arbejder målrettet med faglig udvikling og arbejdsglæde, og ledelsen prioriterer synlighed og medarbejderindflydelse i hverdagen. Kompetenceudvikling har det sidste år primært bestået i centersygeplejerskens undervisning i sundhedsfaglige områder, sidemandsoplæring og triage. Fremadrettet skal samtlige medarbejdere deltage i e-learning i medicin håndtering, SOSU-update for vejledere påbegyndes igen, og i kommunalt regi arbejdes der på, at nye medarbejdere skal introduceres til forskellige fagområder, fx demens. Leder har desuden prioriteret demensundervisning for flere ansatte. Trivselssamtaler er netop afholdt efter en urolig periode, og ledelsen følger fortsat tæt den enkelte og den samlede personalegruppes trivsel, så sammenhold og humor kan bevares. Medarbejderne beskriver gode muligheder for intern og ekstern sparring - og før COVID-19 var der løbende mulighed for kompetenceudvikling.

	Medarbejderne kender hinandens kompetencer og personligheder godt, hvilket understøtter samarbejdet omkring borgerne. Mødefora og assisterende leder fremhæves ligeledes som gode muligheder for at videndele og sparre, og medarbejderne beskriver, at ledelsen har håndteret den ufrivillige uro og situationen godt under de aktuelle vilkår. Medarbejderne tilkendegiver et efterslæb i bl.a. Nexus med en tid uden assisterende leder og superbruger i Nexus, og medarbejderne ser frem til stabilitet i både personalegruppen og afklaring af fremtiden for ældrecentret.
--	--

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, at medarbejderne udfylder fyldestgørende beskrivelser af borgernes mestrings-evne, motivation og vaner i Nexus. 2. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere konsekvent følger op på borgernes problematikker og sikrer sammenhæng i den samlede dokumentation i relation til borgernes aktuelle helhedssituation. 3. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere et øget fokus på renholdelse af borgernes hjælpemidler. 4. Tilsynet anbefaler et vedvarende ledelsesmæssigt fokus på, at kerneopgaven leveres med en tilstrækkelig faglig og forsvarlig kvalitet i en tid med rekrutteringsudfordringer.

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 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.