



Tilsynsrapport Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Nørager Friplejehjem

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Maj 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	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. GENERELLE OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet
Adresse: Nørager Friplejehjem, Jernbanegade 13, 9610 Nørager
Forstander: Susan Lundgren Hansen
Antal boliger: 40 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 25. maj 2021, kl. 12.00 - 15.45
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: <ul style="list-style-type: none"> • Forstander • Tre medarbejdere • Syv borgere Tilsynet fortog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder og souschef, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske Manager Helle C. Nielsen, sygeplejerske, cand. cur

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Friplejehjemmet åbnede 1. november 2020, hvor de første 16 borgere blev budt velkommen af forstander og souschef samt medarbejdere. Efterfølgende er flere borgere løbende flyttet ind, og der er fortsat enkelte ledige boliger. Antallet af medarbejdere er ligeledes øget, og alle nye medarbejdere indgår i et fastlagt introduktionsforløb med bl.a. forstander og souschef. En del borgere og medarbejdere fra byens nu lukkede kommunale ældrecenter er flyttet til Friplejehjemmet.</p> <p>Friplejehjemmet er en del af Danske Diakonhjem, hvis værdier ifølge forstander bl.a. afspejles ved at være et hjem for borgerne. Værdigrundlaget kendes og efterleves af samtlige ansatte, og det italesættes ved ansættelse og løbende i relation til løsning af kerneopgaven, fx fokus på fællesskab og et hverdagsliv på den enkelte borgers præmisser.</p> <p>Det første halve år er efter forstanders vurdering forløbet godt, og hverdagen har forandret sig i takt med borger- og medarbejdertilgang. Arbejdsgange er løbende evalueret og justeret, og forstander oplever, at de er godt på vej med at skabe et trygt og værdigt hjem for borgerne og samtidig sikre faglig kvalitet i borgernes ydelser. Hun tilkendegiver dog, at de er nået langt, men arbejder fortsat på at udbygge, justere og forbedre struktur, dokumentation og dagligdag. Aktuelt arbejdes der målrettet med at opkvalificere dokumentationen og udvikle struktur for aktiviteter og faglige fora for medarbejderne - bl.a. triagering flere gange ugentligt.</p> <p>Af andre udviklingsområder nævnes udvikling af faglige kompetencer i takt med målgruppens behov samt fokus på trivsel og arbejdsglæde blandt medarbejderne. Der arbejdes yderligere på at etablere et fast vikarkorps.</p> <p>Forstander beskriver gode samarbejdsaftaler med kommunen, fx kan hjemmesygeplejen og øvrige fag-specialister tilkaldes ved behov.</p>

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Friplejehjemmet er nyetableret og har derfor ikke tidligere haft kommunalt tilsyn.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

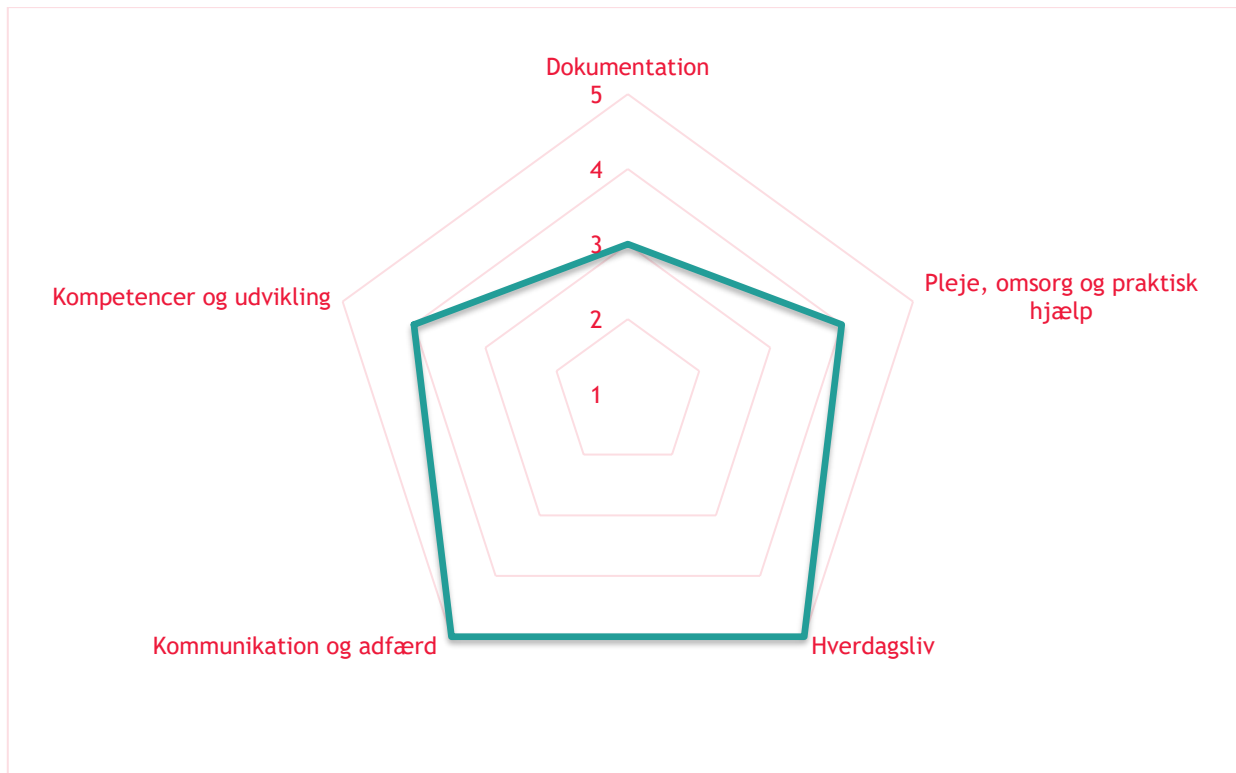
Det er tilsynets overordnede vurdering, at det nyetablerede friplejehjem har en engageret ledelse og medarbejdere, som målrettet arbejder på at skabe et fælles fundament for en meningsfuld og tryk hverdag på den enkelte borgers præmisser. Fripleshjemet har eksisteret et halvt år, og de ledelsesmæssige intentioner og ønskede tiltag er endnu ikke effektueret fuldt ud.

Tilsynet vurderer, at plejehjemet lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder 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
<p>Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med souschefen.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de anvender dokumentationssystemet, så det understøtter en helhedsorienteret indsats hos borgerne. De dokumenterer ud fra en klar ansvarsfordeling, og opfølgning foretages ved ændringer. Medarbejderne oplever desuden, at brugen af iPads letter dokumentationspraksis.</p> <p>Aktuelt er medarbejderne i gang med at gennemarbejde og opdatere samtlige borgerjournaler.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg samt beskrivelse af deres ressourcer, motivation, vaner og mestring er i varierende grad udfyldt med handlingsvejledende beskrivelse af hjælpen over døgnet. Helbredsoplysninger er i alle tilfælde opdaterede. Tilstande er ikke konsekvent opdateret i forhold til borgernes aktuelle helhedssituation, og hos en borger ses manglende opfølgning på løbende vægtkontrol. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Pleje, omsorg og praktisk hjælp</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er særdeles tilfredse med den hjælp og omsorg, som de modtager, og som de oplever tilrettelægges ud fra deres ønsker, vaner og aktuelle behov. De beskriver et respektfuldt samarbejde med medarbejderne, som alle er imødekommende og lydhøre.</p> <p>En borger, som boede på det tidligere ældrecenter, oplever det dog svært at falde til et nyt sted, og borger beskriver en del startvanskeligheder i forhold til bl.a. opfølgning på lægebesøg. Samtidig oplever borger det frustrerende med de mange skiftende måder at skulle gøre tingene på, fx i forbindelse med afrydning efter måltider.</p> <p>Friplejehjemmet arbejder målrettet på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg over hele døgnet. Dagen koordineres bl.a. efter fælles overlevering fra nattevagten og koordinerende morgenmøde. Ligeledes afvikles opgaver ud fra kontaktpersonordning, som løbende justeres i forhold til relationer og opgaveløsningen og ud fra medarbejderkompetencer. Alle medarbejdere, såvel sundhedsfaglige medarbejdere, og herunder sygeplejersken, som pædagoger og ergoterapeuter, deltager aktivt i plejen. Endvidere pågår der en tæt daglig indbyrdes sparring, og de fælles morgenmøder med ledelsen giver ifølge medarbejderne gode faglige drøftelser og indblik i borgerne på tværs af huset.</p> <p>Faglige ressourcepersoner, ansat i kommunalt regi, kan rekvireres ved behov, og medarbejderne beskriver et generelt godt samarbejde.</p> <p>Medarbejderne er meget opmærksomme på borgernes selvbestemmelsesret, borgernes dagsform og ressourcer samt borgernes livshistorie i det daglige samarbejde. Medarbejderne reflekterer over anvendte faglige tilgange, og medarbejderne kan redegøre for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og der observeres en hygiejnemæssig forsvarlig standard på fællesarealer og i borgernes boliger.</p>

<p>Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for indflydelse på egen hverdag, der tilgodeser deres ønsker og formåen til at leve et så meningsfyldt hverdagsliv, som de ønsker. Borgerne fremhæver de mange sociale muligheder og det varierede tilbud af fælles aktiviteter, fx dame - og herreklub, musikarrangementer og højtlesning. Yderligere beskriver borgerne, at der også om aftenen er mulighed for at hygge sig med de andre beboere, hvor der ofte serveres lækkerier.</p> <p>En borger angiver konkrete ønsker til aktiviteter, som ledelsen vil følge op på.</p> <p>Medarbejderne beskriver friplejehjemmet som et levende hus, hvor fokus på nærvær og samvær med borgerne har højeste prioritet. Aktiviteter er løbende tilført i takt med, at hverdagen er begyndt at danne sig efter åbningen og lempelse af COVID-19 restriktioner. Aktiviteterne tilpasses målgruppens forskellige behov, og aktiviteter tilbydes i både dag- og aftentimer og i weekender. Samtlige medarbejdere tager del i udførelsen af aktiviteter. Pedellen varetager bl.a. mandeklub og inddrager en del borgere i udendørs sysler, og husassistenten er vært for forskellige foredragsholdere. Den pædagogiske medarbejder og ergoterapeuten har desuden andel i flere faste aktiviteter, fx gymnastik og kreativitet i dameklubben.</p> <p>Forstander har aktuelt fokus på at inspirere og rekvirere frivillige, og forstander ønsker frem over dyrehold for at skabe yderligere liv udendørs. Endvidere er borgermøder under opsejling.</p> <p>Borgerne roser maden og giver udtryk for stor tilfredshed med kvaliteten og variationen i menuer. De værdsætter deres medbestemmelse i forhold til planlægning af menuen. Maden fremstilles i friplejehjemmets køkken, hvor borgerne ofte inviteres til deltagelse i fremstilling af maden, hvis de har lyst.</p> <p>Friplejehjemmet prioriterer maden og måltiderne højt, og pædagogiske måltider for alle ansatte understøtter det sociale fællesskab. Medarbejderne kan på faglig vis reflektere over deres roller og ansvar, og der er stor opmærksomhed rettet mod borgernes individuelle ernæringsbehov og rammerne omkring måltiderne.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en del borgere er samlet omkring eftermiddagskaffen - fordelt ved mindre borde - og medarbejdere, som er nærværende og opmærksomme. Der foregår ved enkelte borde livlig dialog.</p>
<p>Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne beskriver, at samtlige ansatte er søde og hjælpsomme, og at der er en imødekommende og varm omgangstone. En borger bemærker, at medarbejderne også smiler til hinanden og virker glade for deres arbejde.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen og i samværet med borgerne, fx tilpasses jargon ud fra den enkelte borgers væremåde og medarbejdernes relation til borger. Ligeledes redegør medarbejderne for vigtigheden af deres eget kropssprog og adfærd i samarbejdet med borgerne.</p> <p>Medarbejderne redegør yderligere for et velfungerende samarbejde, hvor alle ansatte tager ansvar for opgaverne. Samarbejdet er præget af tillid og åbenhed, og de oplever, at der udvises respekt for hinandens kompetencer.</p> <p>En forholdsvis nyansat medarbejder beskriver en tryk og grundig introduktion fra såvel ledelse som kollegaer, og medarbejder bemærker, at der er en "ordentlighed" på stedet.</p>

	Tilsynet observerer en yderst respektfuld omgangstone og adfærd, og tilsynet bemærker ligeledes, hvordan faglighed og kendskab til borgerne træder frem i samværet med borgerne.
<p>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Forstander beskriver, at den tværfaglige sammensatte medarbejdergruppe favner hverdagens tværfaglige komplekse problemstillinger og målgruppens aktuelle behov. Ledelsen har ved ansættelser haft en bevidsthed og en målrettet indsats i forhold til at ansætte kvalificerede medarbejdere med specialistviden inden for forskellige fagområder. Flere medarbejdere har bl.a. lang erfaring inden for demensområdet, og forstander ønsker frem over en fysioterapeut til at styrke tværfagligheden yderligere. Forstander tilføjer, at de er ved at være godt dækket ind med de sundhedsfaglige kompetencer. Dette i kraft af afdelingsleder, som er sygeplejerske, to sygeplejersker i henholdsvis dag- og aftenvagt med bemanning hver anden weekend samt prioritering af mange social- og sundhedsassistenter for at tilgodese de sundhedsfaglige indsatser over hele døgnet.</p> <p>Forstander tilkendegiver, at der fortsat er meget på to-do listen i forhold til friplejehjemmets fremtidige virke - bl.a. at etablere sparringsmiljøer, implementere TOBS og afklare fagfaglige roller.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de omsætter friplejehjemmets værdigrundlag i praksis. De beskriver ligeledes gode muligheder for praksisnær læring og faglig sparring i forhold til relevante problemstillinger, og medarbejderne oplever, at egne og kollegaers kompetencer anvendes. Medarbejderne beskriver væsentligt mere ro på stedet end for blot to måneder siden, og de tilkendegiver, at det har været en spændende, men også en udfordrende tid de første måneder, hvor ledelsen i alle henseender har været lydhøre.</p> <p>Sygeplejersken, som netop er begyndt tre uger tidligere, oplever en høj faglighed og ansvarsfulde og engagerede kollegaer. Fremadrettet vil hun varetage sidemandsoplæring, overdrage sundhedsfaglige ydelser og understøtte komplekse plejeforløb.</p>

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at indsatser i borgernes døgnrytmeplan i alle tilfælde indeholder fyldestgørende og handleanvisende beskrivelser af borgernes ressourcer og behov for hjælp og omsorg. 2. Tilsynet anbefaler, at borgernes mestringsevne, vaner og motivation udfyldes fyldestgørende i dokumentationen. 3. Tilsynet anbefaler, at tilstande i dokumentationen konsekvent afspejler borgernes aktuelle helheds-situation, og at der i alle tilfælde følges op på faglige indsatser, fx vægtregistrering. 4. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere følger op på en konkret borgers udsagn og oplevelser i forbindelse med flytning.

2.5 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Rebild Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 tilbagemelding og noteres som bemærkning i rapporten
SCORE: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen</p>
SCORE: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen</p>

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.