



Tilsynsrapport Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Suldrup 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: Suldrup Ældrecenter, Himmerlandshave 1, 9541 Suldrup
Leder: Yvonne Pedersen
Antal boliger: 30 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 8. juni 2021, kl. 12.15 - 15.30
Interview med: • Leder • Tre medarbejdere • Fem borgere • To pårørende Tilsynet fortog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder, 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
Tilsynet indledes med leders beskrivelse af et aktivt ældrecenter, der grundet COVID-19 restriktionernes begrænsninger har arbejdet målrettet med meningsfulde aktiviteter for borgerne i hverdagen. Samtidig beskriver leder et hus, hvor medarbejdernes trivsel og arbejdsmiljø er under leders bevågenhed. Leder oplyser, at der netop er afholdt fire personalemøder for blandede vagtlag med henblik på at evaluere nedlukningens konsekvenser for medarbejdernes samarbejde og rummelighed, da der opleves mental træthed blandt medarbejderne. Leder har ligeledes en forventning om, at der i 2021 arbejdes videre med "tre-i-en målingen" fra før pandemien, og brush-up på tidligere udvalgte emner omkring arbejdsmiljøet. Leder oplyser, at der pt. foregår et VISO-forløb hos en konkret borger, som både borger og medarbejdere profiterer af. Dels pga. de faglige redskaber, drøftelser og relaterbar undervisning, som VISO-forløbet bidrager med i den konkrete sag, og dels pga. den overførselsværdi, den ny erhvervede viden har i relation til andre borgere. Leder oplyser endvidere om en igangværende undervisning i Nexus for medarbejderne, og leder oplever, at samtlige medarbejdere arbejder konstruktivt på opkvalificering og vidensdeling omkring dokumentationspraksis. Medarbejdergruppen er ifølge leder engageret, men er også et ungt hold, særligt blandt social- og sundhedsassistenterne. Leder oplever rekrutteringsudfordringer af både faglært og ufaglært personale, og der er to vakante stillinger i genopslag, som pt. søges løst med ufaglærte medarbejdere. Sygefraværet betegnes som lavt med en enkelt langtidssygemeldt medarbejder.

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Tilsynet bemærker, at en tidligere anbefaling omkring opdaterede døgnrytmeplaner stadig gør sig gældende.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Rebild Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Suldrup 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 Suldrup Ældrecenter er et velfungerende ældrecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne.

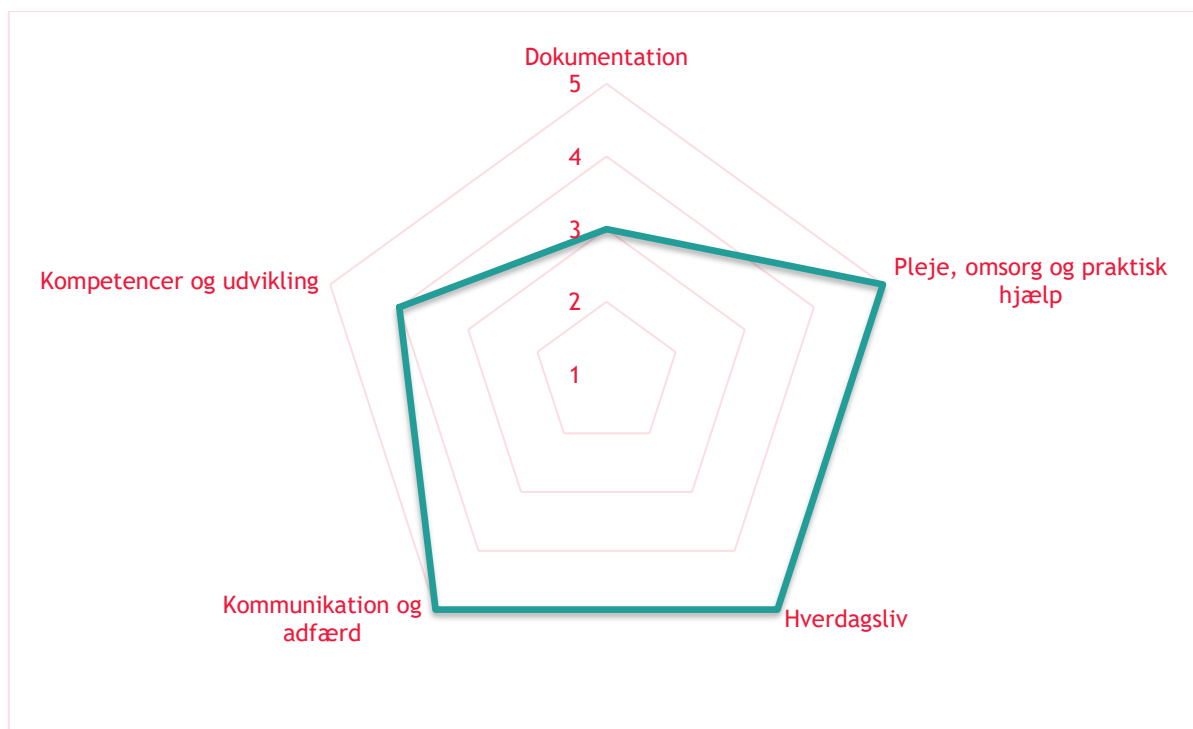
Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet vurderer samtidigt, at ledelse og medarbejdere har et tydeligt fokus på at skabe rammer for et hverdagsliv, som tilrettelægges på borgernes præmisser.

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. Dokumentation er gennemgået hos tre borgere sammen med en medarbejder. Dokumentation fremstår i varierende grad opdateret og fyldestgørende. Døgnrytmeplaner tager udgangspunkt i borgernes behov, og der ses eksempler på handlevejledende beskrivelser af borgernes behov for pleje og støtte. I flere tilfælde savnes der dog fyldestgørende beskrivelser af borgers ressourcer og medarbejdernes tilgange til borgerne, bl.a. hos en borger med demenslidelse samt hos en borger, der skal motiveres til en konkret ønsket indsats. I et tilfælde ses en borgers synshandicap ikke beskrevet i døgnrytmeplanen, hvilket medarbejder redegør for har betydning for levering af kerneydelsen. Tilstande ses ikke konsekvent opdateret i forhold til borgernes aktuelle situation, og feltet generelle oplysninger foreligger delvist fyldestgørende udfyldt. Der fremstår i alle tilfælde relevant triagering ud fra borgernes aktuelle helhedssituation. 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 relevante pleje- og omsorgsydelser, og samtlige borgere udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de ydes af omsorgsfulde medarbejdere. Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. via daglige morgenmøder, dokumentation, kontaktpersonordning og overlap mellem vagttag. Derudover beskrives medarbejdernes kendskab til samtlige borgere, løbende sparring og to ugentlige triage-møder som betydningsfulde for levering af kvalificerede kerneydelser og for relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, og medarbejderne redegør for et velfungerende samarbejde med ældrecentrets sygeplejerske og eksterne samarbejdspartnere.
Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker tilfredshed og mulighed for at have en individuelt tilrettelagt hverdag med medbestemmelse. Det gælder både i forbindelse med aktiviteter, døgnrytme og individuelle ønsker til hverdagsliv, og flere borgere glæder sig til de kommende ture ud af huset. Medarbejderne har under COVID-19 nedlukningen haft et særligt fokus på den enkeltes borgers behov, og medarbejderne har oplevet et afsavn hos flere borgere. Medarbejderne har derfor prioriteret at være ekstra nærværende og fx afholdt højtlesning i mindre grupper og bankospil, som altid er populært. Medarbejderne tilkendegiver, at nedlukningen og aktivitetsbegrænsningerne har givet anledning til en forestående evaluering af perioden og det fremtidige aktivitetsniveau og særligt antallet af fællesarrangementer. Medarbejderne erfarer, at flere borgere har haft gavnlig effekt af færre aktiviteter, både i mindre grupper og enkeltvis. Maden opleves af borgerne som velmagende, og måltiderne beskrives som hyggelige stunder.

	Både leder og medarbejdere lægger stor vægt på at skabe gode og hyggelige rammer for måltiderne. Der serveres fx dagligt morgenbuffet i caféen, og størstedelen af borgerne spiser frokost og aftensmåltider samlet. Medarbejderne redegør desuden for, hvordan borgernes ernæringsmæssige behov sikres og tilgodeses, bl.a. i form af understøttelse ved måltiderne, bordplan og anretning af maden. Medarbejderne deltager ved samtlige måltider, og de medvirker til både ro og den gode sociale stemning. Tilsynet bemærker, at mange borgere er samlet til frokost. Stemningen er høj, og medarbejderne øser op på tallerkener fra et rullebord. Medarbejderne redegør efterfølgende for, at der er lempelser på vej netop omkring servering af maden, som vanligtvis vil blive serveret på fade til de fleste borgere.
Kommunikation og adfærd Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever at blive mødt med venlighed af samtlige medarbejdere, og de udtrykker både tilfredshed og glæde over at bo på ældrecentret. En pårørende udtrykker ligeledes tilfredshed, og pårørende oplever altid imødekommende medarbejdere. Leder og medarbejderne vægter en imødekommende og respektfuld omgangstone med afsæt i borgernes individuelle adfærd, livshistorie og sproglige jargon. Ifølge leder og medarbejderne har det forgange år budt på flere drøftelser, bl.a. om kommunikation til borgerne og begrebet forråelse. Leder handler hurtigt i situationer, hvor der opleves brud på god tone, hvilket medarbejdernes ligeledes beskriver. Nye medarbejdere og elever introduceres grundigt til borgernes væremåde og medarbejdernes tilgang over for den enkelte. Ifølge medarbejderne følges nyansatte og elever tæt, og introduktionsdagene kan variere alt efter baggrund og personlighed, og indtil gensidig tryghed er opnået. Tilsynet observerer et anerkendende og respektfuldt samspil mellem borgerne og medarbejderne.
Kompetencer og udvikling Score: 4	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Leder og medarbejderne vurderer, at de relevante faglige kompetencer er til stede i forhold til målgruppen. Leder oplyser desuden, at ambitionen fortsat er, at de vakante stillinger besættes med social- og sundhedsassistenter. Leder arbejder målrettet med den generelle medarbejdertrivsel, fx i form af "walk and talk" med den enkelte medarbejder, kommunens GAIS-måling og MUS. Medarbejderne beskriver gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, bl.a. gennem de særskilte social- og sundhedsassistent- og social- og sundhedshjælpermøder med faste intervaller, triage og VISO-forløbet, som de oplever løfter både tværfagligt og individuelt. Desuden oplever medarbejderne et konstruktivt samarbejde og vidensdeling på tværs af vagtlag og faggrupper. Medarbejderne er ligeledes selv opsøgende ved behov for ny viden, og de oplever en lydhør ledelse, som fx tager initiativ til faglig undervisning. Medarbejderne udtrykker at have en rummelig arbejdsplads med fleksibilitet og frihed under ansvar. Til grund for vurderingen lægges, at der, grundet rekrutteringsudfordringer og manglende besættelse af vakante stillinger, er et mindre kompetencegab.

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 døgnrytmeplaner i alle tilfælde beskrives fyldestgørende i forhold til borgernes individuelle behov for pleje og omsorg, herunder at borgernes ressourcer og medarbejdernes tilgange uddybes. 2. Tilsynet anbefaler, at samtlige tilstande løbende vurderes og opdateres, svarende til borgernes helhedssituation. 3. Tilsynet anbefaler, at feltet generelle oplysninger udfyldes med beskrivelse af borgernes motivation, vaner, mestring og ressourcer.

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 af 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 af 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.