



Tilsynsrapport Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Terndrup 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	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: kmq@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 plejeældrecentret og tilsynet
Adresse: Terndrup Ældrecenter, Skørpingvej 5, 7595 Terndrup
Leder: Jannie Krebs
Antal boliger: 31 boliger, heraf en aflastningsplads
Dato for tilsynsbesøg: Den 10. juni 2021, kl. 08.30 - 12.30
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: • Leder • Fire medarbejdere • Tre borgere Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Helle C. Nielsen, sygeplejerske, cand. cur

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder er tiltrådt sin stilling pr. 1. oktober 2020, og tiden indtil nu er gået med at lære borgere, pårørende og medarbejdere at kende samt at skaffe overblik over ældrecentrets udviklingsområder og udfordringer. Leder oplyser om en periode, som har været påvirket af ledelsesskiftet og deraf afledt udskiftning i personalegruppen, COVID-19 nedlukningen og en lavere belægningsprocent på ældrecentret. Aktuelt er der syv tomme boliger, hvilket leder tillægger ældrecentrets beliggenhed i kommunens yderområde. Leder har derfor haft fokus på at skabe balance imellem økonomi og normering og at sikre fleksible arbejds-gange og samarbejde på tværs af opgaverne på ældrecentret. Leder oplyser endvidere, at udvikling af den faglige kvalitet, borgernes hverdagsliv og samarbejde er overordnede ledelsesmæssige udviklingsområder. Dokumentationspraksis er ligeledes et område med stor bevågenhed, idet leder ved sin tiltræden oplevede medarbejdere, som var udfordret og utrygge ved dokumentationssystemet Nexus. Samtlige medarbejdere er nu i proces med undervisningsforløb tilpasset faggrupperne, og ældrecentrets nye superbruger kan sidemandsoplære ved behov. Ældrecentrets brugerråd er nedlagt, og leder arbejder på anden løsning i form af en støtteforening, da ældrecentret har mange aktive frivillige. Leder har netop ansat to social- og sundhedsassistenter, men leder oplever rekrutteringsudfordringer. Leder har derfor sammen med øvrige lederkollegaer indledt et samarbejde med Rebild og Aalborg kommuners jobcentre, så der afsøges muligheder for fremtidig rekruttering, bl.a. til afløserdækning i sommerferien.

Medarbejdergruppen er ifølge leder stabil. Korttidssygefraværet er lavt, og leder beskriver, at længerevarende sygefravær blandt medarbejdere primært skyldes fysiske skavanker.

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Leder har sammen med medarbejderne arbejdet målrettet med dokumentationspraksis.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

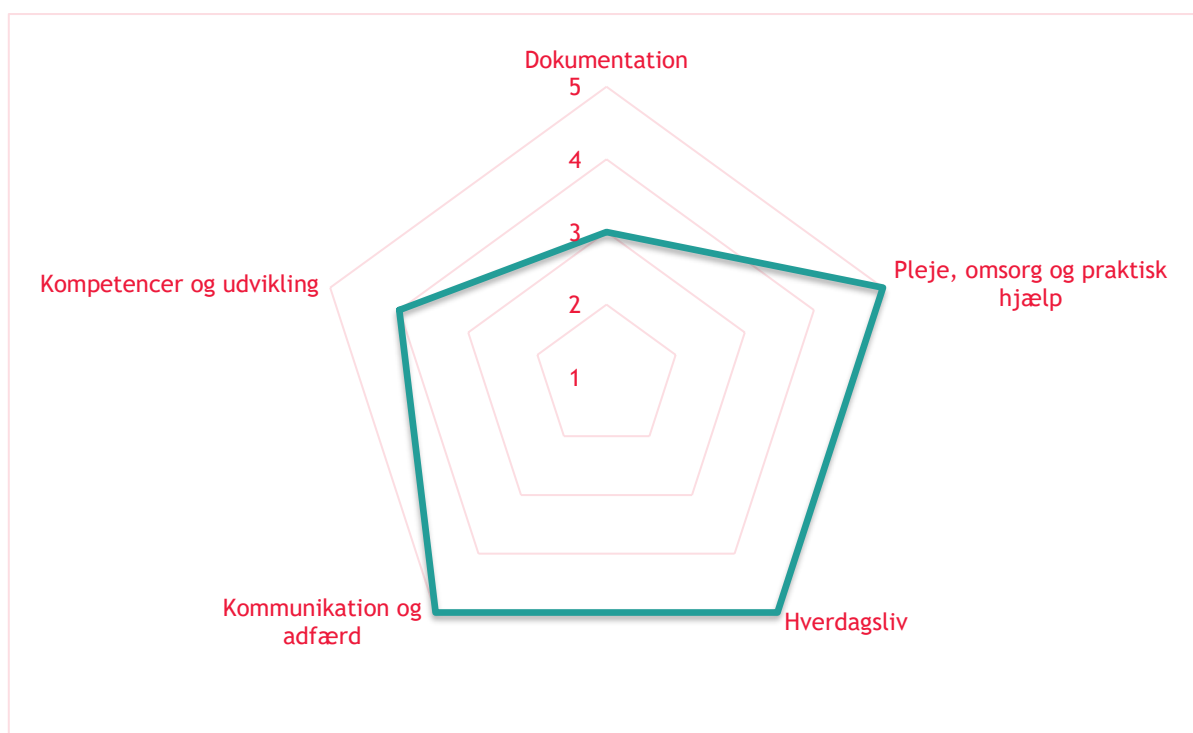
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Terndrup Ældrecenter er et velfungerende ældrecenter, hvor engagerede medarbejdere og leder medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandards og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet og et rehabiliterende sigte. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der fortsat er behov for, at leder og centersygeplejerske systematisk understøtter medarbejdernes dokumentationspraksis.

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 ældrecentrets superbruger i Nexus. Medarbejderne redegør for, at de arbejder med dokumentationen ud fra en klar ansvarsfordeling, så en helhedsorienteret indsats hos borgerne understøttes i praksis. Medarbejderne oplever sig fortsat udfordret af Nexus, og de påskønner den igangværende undervisningsindsats og løbende mulighed for sparring med superbruger. Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Helbredsoplysninger og triageringsfeltet fremstår i alle tilfælde opdateret og med udgangspunkt i borgernes aktuelle helhedssituation. Borgernes behov for pleje og omsorg er i varierende grad beskrevet i døgnrytmeplanen - der savnes fyldestgørende beskrivelser af medarbejdernes tilgang til borgerne og borgernes individuelle ressourcer. Generelle oplysninger er delvist udfyldt, og tilstande fremstår ikke konsekvent vurderet og opdateret i relation til borgernes aktuelle helhedssituation. I et enkelt tilfælde mangler der opfølgning på en borgers vægttab. Borgers vægttab er efterfølgende drøftet med borger og leder, og der er fulgt relevant op i praksis. 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 udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de ydes, og de oplever, at hjælpen tilrettelægges ud fra deres ønsker og behov. Borgerne betegner medarbejderne som særdeles omsorgsfulde. Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, via kontaktpersonordning, koordinerende morgenmøder, og triage. Fordeling af opgaver i vagtlag foregår ud fra kompleksitet og relation til borgerne. Ligeledes beskriver medarbejderne de to ugentlige triagemøder som værdifulde i forhold til at sikre en fagligt kvalificeret pleje og løbende opfølgning på indsatser i praksis. Ældrecentrets sygeplejerske inddrages ved komplekse opgaver og i sparringsøjemed. Medarbejderne redegør desuden for, at kendskab til borgerne på tværs bidrager til at understøtte kerneydelsen. Ligeledes rekvireres kommunens faglige ressourcepersoner, bl.a. demenskonsulent, diætist og ergoterapeut ved behov, og samarbejdet beskrives som velfungerende. Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard. Medarbejderne redegør med praksiseksempler for, hvordan de i daglig praksis arbejder ud fra et rehabiliterende sigte, og at de er opmærksomme på borgerinddragelse. Medarbejderne redegør endvidere med eksempler for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Medarbejderne reagerer på ændringer i borgernes tilstand og adfærd, og de har en særlig opmærksomhed på pædagogiske tilgange i samarbejdet med borgere med demenslidelser, fx med berøring. Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i boligerne, som ligeledes gør sig gældende for borgernes hjælpemidler.

Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for at have indflydelse på eget hverdagsliv, og de oplever, at medarbejderne udviser hensyn til deres individuelle formåen og respekterer deres ønsker for en meningsfuld hverdag. En borger glædes over, at aktivitetstilbuddene foregår både i og ud af huset, og borger tilkendegiver, at gårsdagens bustur frembragte mange gode minder. En anden borger udtrykker tilfredshed med deltagelse i de aktiviteter, som dagsform og lysten er til, fx grillfest med vin, og borger nyder at se talrige sportsprogrammer på tv i egen bolig. Leder og medarbejdere redegør for aktiviteter, som sang, banko, petanque, højtlesning, hygge på terrassen samt fællesspisning i forskellige anledninger. Medarbejderne har øje for nærvær og aktiviteter for kognitivt udfordrede borgere, og medarbejderne oplever, at gåture og en-til-en kontakt påskønnes af samtlige borgere. Ældrecentrets socialpædagog varetager størstedelen af klippekortsordningen, og socialpædagogen er tovholder på en aktivitetsplan, hvor borgernes ønsker inddrages. Nedlukningen af aktiviteter og besøg udefra har ifølge medarbejderne medført afsavn for en del borgere, men har givet andre borgere ro. Medarbejderne oplever, at nedlukningen har bidraget til et tættere kendskab til borgerne og bidraget til flere kreative og gode stunder sammen med borgerne. Borgerne er yderst tilfredse med maden og rammerne for måltidet. Leder og medarbejdere vægter højt, at borgerne oplever hyggelige og gode stunder under måltidet, bl.a. med hensigtsmæssige bordplaner, borddækning, guidning og anretning af maden. Ligeledes deltager medarbejderne med pædagogiske måltider, så borgerne understøttes, og medarbejderne har øje for at tilpasse stimuli efter borgernes behov. Ved ernæringsmæssige problematikker har ældrecentrets to måltidsværter et særskilt ansvar for opfølgning med ernæringsassistent og diætist.
Kommunikation og adfærd Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever at blive mødt med anerkendelse og respekt, og samtlige medarbejdere beskrives som flinke og hjælpsomme. Leder og medarbejderne redegør for, at netop kommunikation og adfærd har været et fast punkt på dagsordenen på personalemøder. Et emne affødt af et fælles ønske om at skabe tryghed for borgere og pårørende i en tid med stor mediebevågenhed på ældreområdet. Både leder og medarbejdere lægger stor vægt på at "se mennesket bag adfærden" og derved tilpasse kommunikation og jargon ud fra borgernes kropssprog og væremåde. Medarbejderne redegør for, at elever og vikarer følges og introduceres grundigt af faste medarbejdere til forventet omgangstone og adfærd. Ligeledes beskriver medarbejderne og leder stor opmærksomhed på, at pårørende føler sig velkomne og trygge. Leders erfaring er, at utryghed hos pårørende ofte bunder i manglende dialog med de ansatte og mangelfuld forventningsafstemning. En nyansat medarbejder beskriver en god introduktion med plads til at opnå gensidig tryghed - både til opgaver og til borgerne. Tilsynet observerer en respektfuld omgangstone og adfærd, og tilsynet bemærker medarbejdernes anerkendende toneleje ved motivation af en borger. Ligeledes observeres, at medarbejdernes faglighed kommer til udtryk i samspejlet med borgerne.

Kompetencer og udvikling Score: 4	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Leder vurderer, at medarbejderne overvejende har de relevante kompetencer i forhold til målgruppen. Samtidig erkender leder, at hun på baggrund af sin korte erfaring som leder på stedet ikke har det fulde overblik over den enkelte medarbejders og faggruppernes samlede kompetencer i relation til den videre kompetenceudvikling. Medarbejderne vurderer selv, at de relevante faglige kompetencer er til stede på ældrecentret, og de oplever sig fagligt godt rustet til opgaverne med undtagelse af dokumentationspraksis, hvor der er iværksat en indsats. Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, bl.a. gennem sparring, personalemøder og triage. Yderligere nævner medarbejderne et kommende kommunalt tilbud om brush-up for SOSU-personalet på ældreområdet, som de afventer mere information om. Medarbejderne oplever lydhørhed og anerkendelse fra leder, og de oplever et godt sammenhold og et velfungerende samarbejde døgnet rundt. Endvidere oplever medarbejderne tillid og hjælpsomhed mellem kolleger, fx når vagter skal dækkes ved fravær. Til grund for tilsynets vurdering lægges, at ældrecentret aktuelt har et mindre kompetencegab grundet fravær, rekrutteringsudfordringer og deraf følgende forbrug af vikarer og ufaglærte medarbejdere.
---	---

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 medarbejderne at sikre, at døgnrytmeplaner i alle tilfælde udfyldes med fyldestgørende beskrivelse af borgernes ressourcer samt medarbejdernes faglige tilgange. 2. Tilsynet anbefaler leder og medarbejderne at sikre, at generelle oplysninger er fyldestgørende udfyldt for alle borgere. 3. Tilsynet anbefaler, at tilstande i dokumentationen løbende opdateres i forhold til borgernes aktuelle situation, og at faglige indsatser konsekvent følges op og dokumenteres i Nexus.

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.