



Tilsynsrapport Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Ådalscentret

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Marts 2022

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER	4
1.1	GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN.....	4
1.2	AKTUELLE VILKÅR	4
1.3	OPFØLGNING	5
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	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 præsenteres for 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 demenscentret og tilsynet
Adresse: Ådalscentret, Kronhjorten 1, 9530 Støvring
Leder: Gerda Holm Christensen
Antal boliger: 30 boliger til borgere med demensdiagnose
Dato for tilsynsbesøg: Den 21. marts 2022, kl. 08.15 - 12.15
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: <ul style="list-style-type: none"> • Leder • Assisterende leder • Tre 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
<p>Leder beskriver indledningsvist Ådalscentret som et velfungerende center for borgere med demenslidelser. Dog beskriver leder en længerevarende hektisk periode, som relaterer sig til byggeriet og udvidelsen af 20 plejeboliger - og som i første omgang åbnes med én boenhed med 10 boliger - til april. Det ledelsesmæssige fokus har derfor været rekruttering af medarbejdere, og 15. marts startede de nye medarbejdere i deres introduktionsperiode i de eksisterende tre boenheder. Derudover er der ifølge leder et utal af praktiske gøremål og beslutninger, som skal udmøntes i denne sene fase, fx indkøb af service og møblering mm. Ledelsen er ligeledes udvidet pr. 1 marts med endnu en assisterende leder, og leder samt de to assisterende ledere er pt. i en proces med opdeling af ledelsesområder. Samarbejdet med bygherre beskrives af leder som særdeles velfungerende og med stor hensyntagen til centrets borgere.</p> <p>Ådalscentret har i de sidste syv uger været ramt af COVID-19 smitte blandt borgere og medarbejdere, og heraf 22 smittede borgere og 38 smittede medarbejdere i hele huset. Der arbejdes fortsat med smitteopsporing. Kontinuiteten i kerneydelsen er ifølge leder bevaret, grundet yderst fleksible medarbejdere og faste afløsere, som har været behjælpelige med at tage ekstra vagter, ligesom ledelsen har understøttet med flere opgaver i praksis.</p> <p>Af udviklingsområder nævner leder et løbende arbejde med at bevare stedets kultur og høje faglighed med udvidelsen af 20 nye boliger, og et tiltag har bl.a. været at blande erfarne medarbejdere efter eget ønske med de nyansatte medarbejdere i boenhederne. En anden faglig indsats er ansættelsen af en ernæringsassistent, som skal understøtte borgernes ernæringsmæssige behov i endnu højere grad. Ernæringsassistenten starter til maj.</p> <p>Leder oplyser, at der fortsat er i skrivende stund er 4 vakante stillinger til den nye boenhed og bemærker, at det er blevet sværere at rekruttere social- og sundhedsassistenter.</p>

Sygefraværet er højt, grundet den aktuelle COVID-smitte, og der er to landtidssygemeldte medarbejdere, hvor den ene medarbejder følger en optrappingsplan.

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Der var ikke givet anbefalinger ved sidste tilsyn.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Rebild Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Ådalscentret. 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 Ådalscentret er et velfungerende demenscenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for målgruppen. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen og medarbejderne har fokus på at skabe et meningsfuldt hverdagsliv på stedet, som tilrettelægges i et samarbejde med borgerne og på borgernes præmisser.

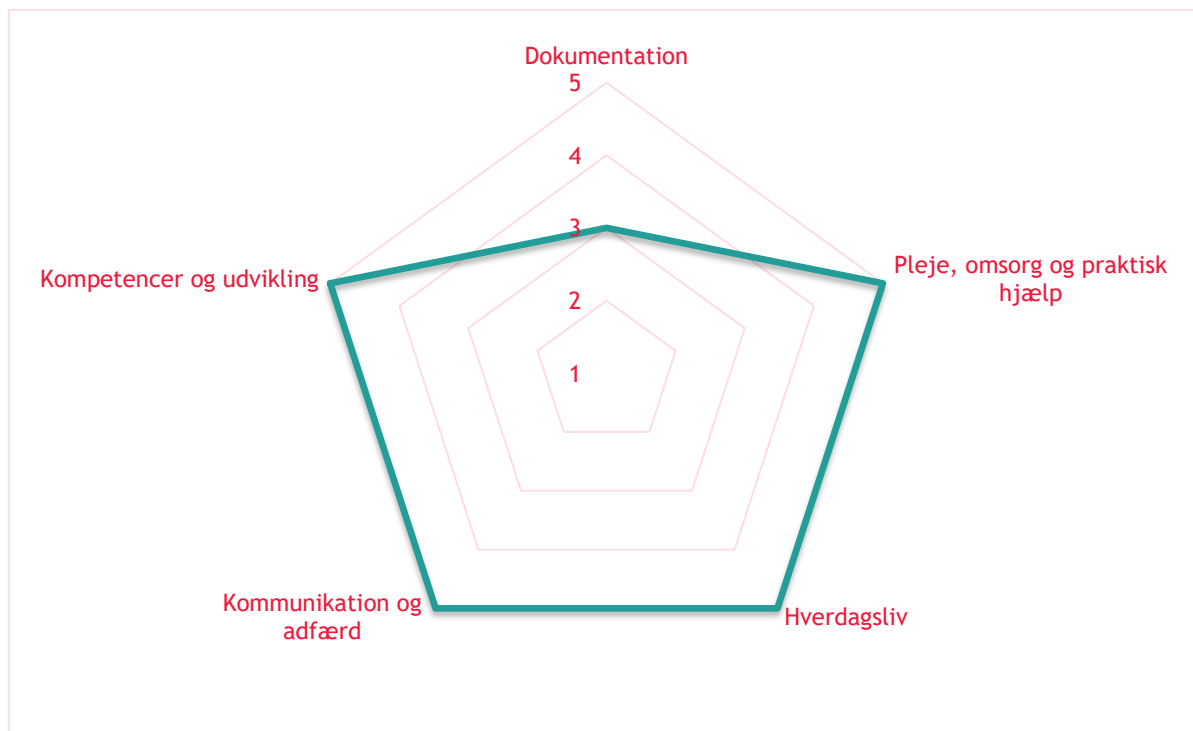
Tilsynet vurderer, at Ådalscentret lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

Det er samtidigt tilsynets vurdering, at det vil kræve en ledelsesmæssig indsats at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis, herunder overholdelse af GDPR-reglerne.

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	<p>Tilsynet vurderer, at Ådalscentret i middel grad lever op til indikatorerne. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med assisterende leder.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen i et tæt samarbejde med centersygeplejerskerne og med en klar ansvarsfordeling. Assisterende leder, som er superbruger i Nexus, oplyser, at hun med fast interval udfører ledelsestilsyn, og derudover varetager sidemandsoplæring og undervisning af medarbejderne.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg samt medarbejdernes pædagogiske tilgange er beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der i en døgnrytmeplan beskrivelse af hjælpen til en borgers inhalationsmedicin. Hos to borgere mangler enten udfoldelse eller udfyldelse af borgernes livshistorier. Tilstande foreligger ajourførte, ligesom der i alle tilfælde er udfyldt habituelskema i forhold til borgernes triagering.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Tilsynet observerer på to fællesarealer personfølsomme data i form af to borgers CPR-numre til frit udsyn. Ligeledes bemærkes medarbejdernes dagseddel med personfølsomme oplysninger om borgerne i det ene fællesareal. Dette er efterfølgende formidlet til ledelsen.</p>

<p>Pleje, omsorg og praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Ådalscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, og borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med den hjælp, de ydes af de omsorgsfulde medarbejdere. En borger påskønner medarbejdernes hjælp til sin daglige træning.</p> <p>Ådalscentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne en individuel og nødvendig pleje og omsorg i form af kontaktpersonsordning, faste medarbejderteams, samarbejde med pårørende og triage to gange ugentligt. Ligeledes orienteres der i dokumentationen, og fordeling af opgaver sker via en dagseddel med vished om en kontinuerlig omstillingsparathed angående opgaverne i praksis.</p> <p>Medarbejderne redegør desuden for deres anvendelse af pædagogiske tilgange til borgerne med afsæt i Personcentreret omsorg, og de beskriver med flere praksiseksempler, hvordan borgernes selvbestemmelse er i fokus. Hjælpen ydes fx ofte ad flere omgange eller af skiftende medarbejdere - alt efter borgernes dagsform. Den løbende tværfaglige sparring, både indbyrdes og med centersygeplejerskerne, er ifølge medarbejderne central for kontinuiteten i kerneydelser, idet borgernes dagsform og adfærd kan være meget svingende. Medarbejderne redegør endvidere for inddragelse af relevante samarbejdspartnere, fx diætist, Ældrepsykiatri og terapeuter ved behov.</p> <p>Pleje og omsorg leveres med en høj faglig standard. Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, fx med delvis kompenserende støtte i plejen. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i praksis, bl.a. i form af, at borgerne har de rette hjælpemidler og motiveres og støttes til at motionere.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i boliger, hvilket ligeledes gør sig gældende i forhold til borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Ådalscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for at have en individuel tilrettelagt hverdag med medbestemmelse. Det gælder både i forhold til døgnrytme og deltagelse i aktiviteter. En borger sætter pris på nærværet med medarbejderne og sine gåture. En anden borger deltager fx i sang, og borgeren går selv lange ture nær centret.</p> <p>Medarbejderne redegør for deres store fokus på at tilbyde borgerne individuelle og fælles aktiviteter, som bidrager til stjernestunder. Borgernes dagsform, kropssprog og reaktion afkodes løbende i situationen. Ligeledes vægter medarbejderne at tilbyde aktiviteter med afsæt i borgernes livshistorie, indflytningsamtalen eller nuværende interesser. Aktiviteter, såsom sang, højtlesning, spil, wellness og gåture, er ifølge medarbejderne populære blandt borgerne. Faste aktiviteter, såsom gudstjeneste og fredagsklub, afholdes af de frivillige og den tilknyttede præst. Derudover arrangeres der besøg af babyer og besøgshunde med faste intervaller, ligesom en nærliggende børnehave bidrager med liv ved deres besøg ved årtidsbestemte arrangementer.</p> <p>Medarbejderne kan kompetent redegøre for udmøntningen af klippekorttydelserne til borgerne.</p> <p>Borgerne beskriver maden som velsmagende, og de fælles måltider betegnes som hyggelige.</p> <p>Medarbejderne reflekterer fagligt over måltidets betydning for borgernes livskvalitet og deres rolle i forhold til at skabe gode rammer for borgerne under måltidet. Medarbejderne deltager med pædagogiske måltider, og de sørger for at tilgodese borgernes individuelle behov via bordplan og ved at hjælpe eller guide borgerne efter behov. Medarbejderne er opmærksomme på at tilpasse stimuli efter borgernes samlede dagsform.</p>

	<p>Ligeledes tydeliggøres forskellen mellem hverdag og weekend, bl.a. med duge og servietter på borde og ved servering af chips, snaps og øl i weekenderne.</p> <p>Endelig redegør medarbejderne for, hvordan borgernes særlige ernæringsmæssige behov sikres og tilgodeses via løbende observationer og sparring med kostfaglige samarbejdspartnere.</p>
<p>Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Ådalscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever at blive mødt med venlighed og respekt af samtlige medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne introduceres til stedets "etik, takt og tone" via individuelle samtaler med overordnede leder, og ifølge leder drøftes medarbejderetikken løbende i hverdagen, bl.a. på triage eller på gruppemøder. Senest er fx medarbejdernes "telefon-etik" og mulige løsninger drøftet i henhold til overholdelse af GDPR-regler, idet der er få personalerum.</p> <p>Medarbejderne lægger vægt på en imødekommende og respektfuld omgangstone med afsæt i borgernes individuelle adfærd og formåen. Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan de kreativt tilpasser deres faglige tilgange, alt efter den pågældende situation og den indbyrdes relation mellem borger og medarbejder med blik for borgers livshistorie og kognitive ressourcer. Medarbejderne redegør desuden for, hvordan de arbejder med konfliktnedtrappende adfærd og tilgange i samspillet med borgerne i konflikteskalerende situationer.</p>
<p>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Ådalscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Ledelsen og medarbejderne vurderer, at medarbejderne har de relevante kompetencer i forhold til målgruppens kompleksitet. Den samlede ledelse arbejder målrettet med kompetenceudvikling af både den enkelte medarbejder og samlet i medarbejdergruppen. Assisterende leder har fx ugentlige møder med center-sygeplejerskerne, og der afvikles gruppemøder hver tredje uge med borgergennemgang og faglig undervisning. Personalemøder afholdes hvert kvartal. Den generelle medarbejdertrivsel er et vedvarende ledelsesmæssigt opmærksomhedspunkt, særligt op til udvidelsen af de nye boliger har ledelsen fokus på at opdatere medarbejderne tilstrækkeligt med henblik på at skabe tryghed og ro i personalegruppen.</p> <p>Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne hos borgerne, og de beskriver gode muligheder for løbende kompetenceudvikling via faglige mødefora og de mange undervisningsseancer i fx UVI eller palliation. Flere medarbejdere er ligeledes tilmeldt "demensraketten" med opstart i foråret. Den interne og eksterne tværfaglige sparring, herunder samarbejdet med kommunernes faglige nøglepersoner, såsom demenssygeplejerske og VISO, fremhæves som udviklende og fagligt berigende. Endvidere anvender medarbejderne de sundhedsfaglige instrukser VAR og Pro-medicin som opslagsværk ved tvivlsspørgsmål.</p> <p>Medarbejderne beskriver en god indbyrdes trivsel og et godt arbejdsmiljø med åbenhed og tillid til at dele svære oplevelser med hinanden, ligesom de indbyrdes hjælper hinanden med at finde konkrete løsninger på aktuelle udfordringer. Den kommende tid med udvidelsen italesættes som spændende, og ledelsen beskrives som nærværende og understøttende i hverdagens praksis.</p>

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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner i alle tilfælde er fyldestgørende beskrevet, og at feltet Generelle oplysninger med borgernes livshistorie konsekvent foreligger med relevante og dækkende beskrivelser af borgernes levede liv. 2. Tilsynet anbefaler medarbejdere og ledelse at sikre, at personfølsomme data og oplysninger om borgerne konsekvent skærmes for uvedkommende.

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 tilbagemeldingen 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	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <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	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <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

	<ul style="list-style-type: none">• 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	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <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.