



Tilsynsrapport Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Øster Hornum Ældrecenter

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 plejecentret og tilsynet
Adresse: Øster Hornum Ældrecenter, Birkehøjvej 10, 9530 Rebild
Leder: Lisa Christa Jacobsen
Antal boliger: 15 permanente plejeboliger og 1 aflastningsplads
Dato for tilsynsbesøg: Den 8. marts 2022, kl. 08.15 - 12.15
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Centersygeplejerske• 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
Leder oplyser om et velfungerende ældrecenter, beliggende i et mindre lokalsamfund, og som nyder godt af et stort og aktivt netværk af frivillige, der understøtter ældrecentrets hverdagsaktiviteter til borgerne. Leder har ledelsen af to ældrecentre, og leder har et stort fokus på samdrift, fx ved at fordele medarbejdere på de to ældrecentre ved behov, ligesom eleverne periodevis er på begge ældrecentre. Derudover har leder en vedvarende opmærksomhed på indsatser, som øger medarbejdernes faglighed, bl.a. med implementering af et digitalt modul om "det gode måltid" og inddragelse af VISO ved komplekse borgerforløb. Af udviklingstiltag nævner leder, at kommunens ernæringskonsulent fremadrettet vil deltage en gang månedligt på triageringsmøder, og at der i foråret skal genoptages et kommunalt e-learningprogram til medarbejderne kaldet "gribben". Medarbejdersituationen er stabil, og leder oplyser om et mindre generationsskifte af flere medarbejdere det seneste år. De nytilkomne medarbejdere er godt velintegrerede i den samlede gruppe. I den forbindelse oplyser leder om en medarbejdergruppe med høj trivsel, som ifølge leder bl.a. udspringer af ældrecentrets begrænsede størrelse og en intern medarbejderkultur præget af nærhed og omsorg. Ældrecentret har ingen vakante stillinger, og ifølge leder er sygefraværet højere end vanligt, grundet en langtidssygemelding, barsel og løbende COVID-19 smitte blandt medarbejderne. Leder bemærker ingen specifikke udfordringer, men har for nylig informeret medarbejderne om sin fratrædelse til efterløn i maj måned, og det deraf følgende lederskifte.

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet og fortsat arbejdes med at opkvalificere medarbejdernes dokumentationspraksis.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

Tilsynet vurderer samlet set, at Øster Hornum Ældrecenter er et velfungerende ældrecenter, hvor engagerede medarbejdere og leder medvirker til trivsel og en aktiv hverdag for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem leders og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges i samarbejde med borgerne og på borgernes præmisser.

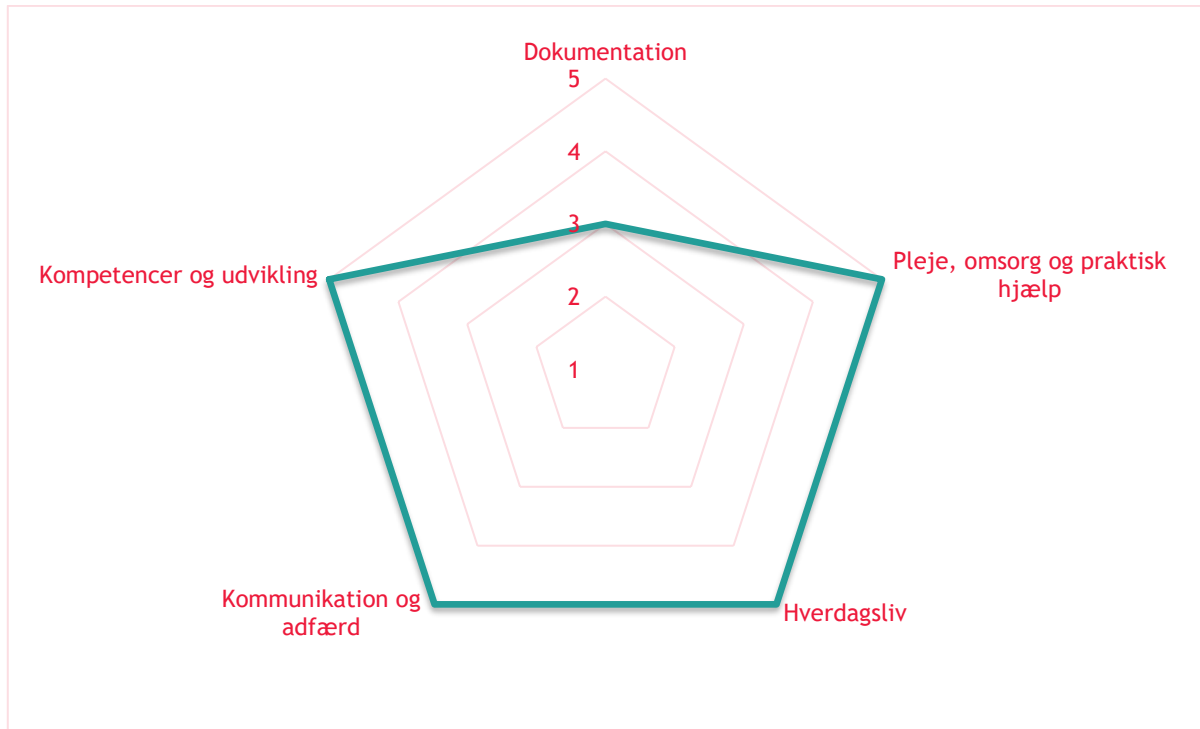
Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet, og medarbejderne kan relevant redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet vurderer samtidigt, at det vil kræve en ledelsesmæssig indsats at understøtte 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	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Der er en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til opdatering af journalerne alt efter faggruppe og i relation til kontaktpersonsfunktionen. Faglig koordinator understøtter medarbejderne med sidemandsoplæring i praksis.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med center-sygeplejerske og en medarbejder.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvis opdateret og fyldestgørende. Døgnrytmeplaner er i et tilfælde ajourført og beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgers helhedssituation og ressourcer. Hos to borgere mangler udfoldelse af hhv. hjælpen til bad og medarbejdernes faglige tilgang samt en fyldestgørende beskrivelse af medarbejdernes indsats for hele døgnet i relation til en borgers aktuelle ernæringsindsats.</p> <p>Generelle oplysninger fremstår overvejende udfyldte og opdaterede, dog er borgernes livshistorie i alle tre tilfælde ikke beskrevet. Funktionsevnetilstande er ajourførte, fraset i et tilfælde, hvilket ligeledes gør sig gældende i helbredstilstande, hvor en relevant tilstand angående en borgers kognitive tilstand mangler. En handleanvisning ses mangelfuldt beskrevet i forhold til indsats.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>

<p>Pleje, omsorg og praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og borgerne er meget tilfredse med den hjælp, de ydes, og måden medarbejderne udfører hjælpen på.</p> <p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, fx via kontaktteams, orientering i dokumentation og koordinerende morgenmøder. Medarbejderne redegør for en løbende faglig sparring, og fordeling af opgaver sker ud fra kompleksitet og relation til borgerne. Dog oplyser medarbejderne om et generelt stort kendskab til samtlige borgere.</p> <p>Triage afvikles to gange ugentligt med deltagelse af centersygeplejerske og efter en fast systematik, hvor borgere, som er triagerede røde og gule, gennemgås. TOBS er ifølge medarbejderne et hyppigt anvendt fagligt redskab, og ved ændringer i borgernes tilstande udføres TOBS forud for inddragelse af centersygeplejerske eller praktiserende læge. Medarbejderne oplever desuden et vel fungerende tværfagligt samarbejde med kommunens relevante samarbejdspartnere, såsom terapeuter, diætist og udekørende sygeplejersker.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard. Medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, både i relation til borgernes fysiske, psykiske og sociale behov. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. i form af medarbejdernes opmærksomhed og indsatser rettet mod borgernes mobilitet, motivation, ernæring og forebyggelse af tryksår.</p> <p>Tilsynet bemærker en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i borgernes boliger.</p>
<p>Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, både i forhold til pleje og døgnrytme og i forbindelse med deltagelse i aktiviteter. Samtlige borgere fortæller om deres deltagelse i forskellige aktiviteter alt efter deres interesse og dagsform, og borgerne udtrykker, at der er liv på ældrecentret.</p> <p>Leder anerkender de mange aktive frivillige, og leder anser dem som et vigtigt fundament i borgernes hverdag. To gange årligt inviteres de frivillige til fest sammen med borgerne, og ifølge leder møder 50 frivillige trofast op hver gang. De frivillige arrangerer fx torsdags-, sy-, strikke- og spilleklub for borgerne.</p> <p>Ældrecentret har derudover ansat en aktivitetsmedarbejder, som tilbyder andre aktiviteter, herunder gymnastik, sang, højtlesning, busture og varetager klippekortsydelserne. Medarbejderne beskriver, at der ligeledes arrangeres spontane aktiviteter med borgerne - og særligt samvær og hygge med snacks om aftenen er populært.</p> <p>Borgerne er tilfredse med maden, og de beskriver måltiderne som hyggelige. Medarbejderne reflekterer over måltidets betydning, og en aktivitetsmedarbejder har en aktuel aktivitet ved eftermiddagskaffen, hvor borgerne deler erindringer vedrørende temaet "mad og minder".</p> <p>Medarbejderne oplyser, at borgerne til måltiderne delvist har faste pladser efter eget ønske, fx er der et damebord, hvor borgerne selv forsyner sig fra fade og skåle. Medarbejderne redegør for deres værtsrolle ved måltiderne, og de støtter fx den sociale stemning, hjælper borgere ved behov, og observerer borgernes ernæringsmæssige tilstand. Ligeledes er medarbejderne meget opmærksomme på, at borgerne har de hjælpemidler, som kan understøtte, at de i videst muligt omfang er selvhjulpne, bl.a. ved farvet service og ergonomisk bestik.</p>

	<p>Tilsynet observerer formiddagens aktivitet ”syklubben”, som er i færd med at sy nye duge af indkøbt stof. To frivillige og tre borgere hjælper på kryds og tværs samtidig med, at snakken går højlydt. En borger oplyser til tilsynsførende, at borger ved en tidligere lejlighed var med på busturen og indkøbte stoffet, og at de i den forbindelse svingede bussen forbi McDonald Drive-in til stor glæde for borgerne.</p>
<p>Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for, at samtlige medarbejdere døgnet rundt møder borgerne med anerkendelse og respekt. Medarbejderne beskrives som søde og hjælpsomme af borgerne.</p> <p>Leder har et stort ledelsesmæssigt fokus på, at borgerne sikres en værdig tilgang herunder, at medarbejderne inddrager borgernes selvbestemmelsesret i deres samarbejde med borgerne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan deres kommunikation og adfærd bygger på respekt, lydhørhed og anerkendelse af borgerne. Medarbejderne lægger vægt på at inddrage borgernes livshistorie, og på at have en individuel tilgang, hvorfor den indbyrdes jargon kan variere. Medarbejderne er samtidig opmærksomme på at begrænse deres anvendelse af ironi og humor, da ikke alle borgere har forståelse herfor.</p>
<p>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har de relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov.</p> <p>Leder vægter medarbejdernes muligheder for faglig sparring og kompetenceudvikling højt, bl.a. afholdes et personalemøde på fire timer hver sjette uge med borgergennemgang, og hvor det tilknyttede lægehus tilbyder faglig sparring og undervisning i halvanden time. Alle social- og sundhedshjælpere har desuden været på kursus i TOBS, og der tilbydes løbende kurser til medarbejderne i relevante faglige emner. Medarbejdernes muligheder for socialt samvær har været begrænset under pandemien, og ifølge leder er forårets planlagte fællesarrangement med hele medarbejdergruppen derfor tiltrængt.</p> <p>Leder har afviklet MUS i 2021, men vil bevidst overdrage denne opgave til den kommende leder.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling, og medarbejderne beskriver, at de løbende tilbydes kurser eller anden undervisning, og flere medarbejdere har deltaget i kurser vedrørende demens, palliation og Parkinson. Derudover beskrives den løbende tværfaglige sparring, både indbyrdes og med specialister, som fagligt berigende. Kommunens sundhedsfaglige instrukser og VAR anvendes ved tvivlsspørgsmål, og medarbejderne reflekterer over, at elevernes spørgelyst også bidrager til medarbejdernes egne faglige refleksioner og udvikling.</p> <p>Medarbejderne redegør for et godt arbejdsmiljø i huset, hvor åbenhed og omsorg for hinanden er nøgleord. Alle medarbejdere arbejder desuden i kombinerede vagtlag, hvorved de opnår en øget indsigt og forståelse for opgaveløsningerne over døgnet. Medarbejderne bemærker det kommende lederskifte med forståelse for leders beslutning og med en vis optimisme, idet ældrecentret og det indbyrdes kollegaskab er så velfungerende.</p> <p>Nyansatte introduceres ifølge leder og medarbejdere via en fast tjekliste og indtil den nye medarbejder er tryk ved borgeropgaverne. Leder følger konsekvent op med nyansatte efter introduktionsperioden.</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 konsekvent opdateres med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for hjælp døgnet rundt. 2. Tilsynet anbefaler, at feltet generelle oplysninger i alle tilfælde opdateres, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation, og foreligger med borgernes livshistorie. 3. Tilsynet anbefaler, at tilstande og handleanvisninger i alle tilfælde oprettes og ajourføres med dækkende beskrivelser i forhold til indsatserne.

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	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.