



Tilsynsrapport Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Haverslev 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: Haverslev Ældrecenter, Dahlsensvej 18, 9610 Nørager
Leder: Yvonne Pedersen
Antal boliger: 17 boliger, heraf en aflastningsplads
Dato for tilsynsbesøg: Den 8. marts 2022, kl. 12.30 - 16.30
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Centersygeplejerske• To 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, som er tiltrådt første januar i år, har oplevet en varm velkomst, og har brugt de første måneder på at finde sig til rette og opnå indsigt i borgere, medarbejdere og hverdagen.</p> <p>Leder har ligeledes ledelsen på Suldrup Ældrecenter, og hensigten er, at de to ældrecentre fremadrettet - og i et øget omfang - skal samdriftes som et led i en omorganisering. Leders fokus er derfor på processen vedrørende samdrift. I den forbindelse har leder siden sin tiltrædelse haft trivelsamtaler med samtlige medarbejdere for at skabe tryghed og for at opnå indsigt i, hvordan hun kan styrke og understøtte medarbejderne optimalt i processen. Derudover skal leder i april, sammen med en aftenvagt og tillids- og arbejdsmiljørepræsentanter fra begge ældrecentre, deltage på to temadage og bl.a. drøfte, hvordan medarbejderressourcerne anvendes optimalt, og hvordan medarbejdertrivslen bevares. Ældrecentrets vagtplanlægger er desuden ansat som faglig koordinator for at støtte leder i hverdagens praksis.</p> <p>Leder oplyser, at aktuelle udfordringer er rekruttering af social- og sundhedsassistenter, og den lave belægning af boliger med pt. fem tomme boliger.</p> <p>Medarbejdersituationen beskrives som stabil, og leder nævner en vakant stilling, hvor ansættelsessamtalen er fastlagt.</p> <p>Sygefraværet er højere end vanligt, og det er ifølge leder forårsaget af den drypvise COVID-19 smitte blandt medarbejderne gennem de seneste måneder.</p>

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Leder har ikke indsigt i, hvorledes der er fulgt op på anbefalinger fra sidste års tilsyn.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Rebild Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Haverslev 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 Haverslev Ældrecenter med sine engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem leders og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges i samarbejde med og på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området.

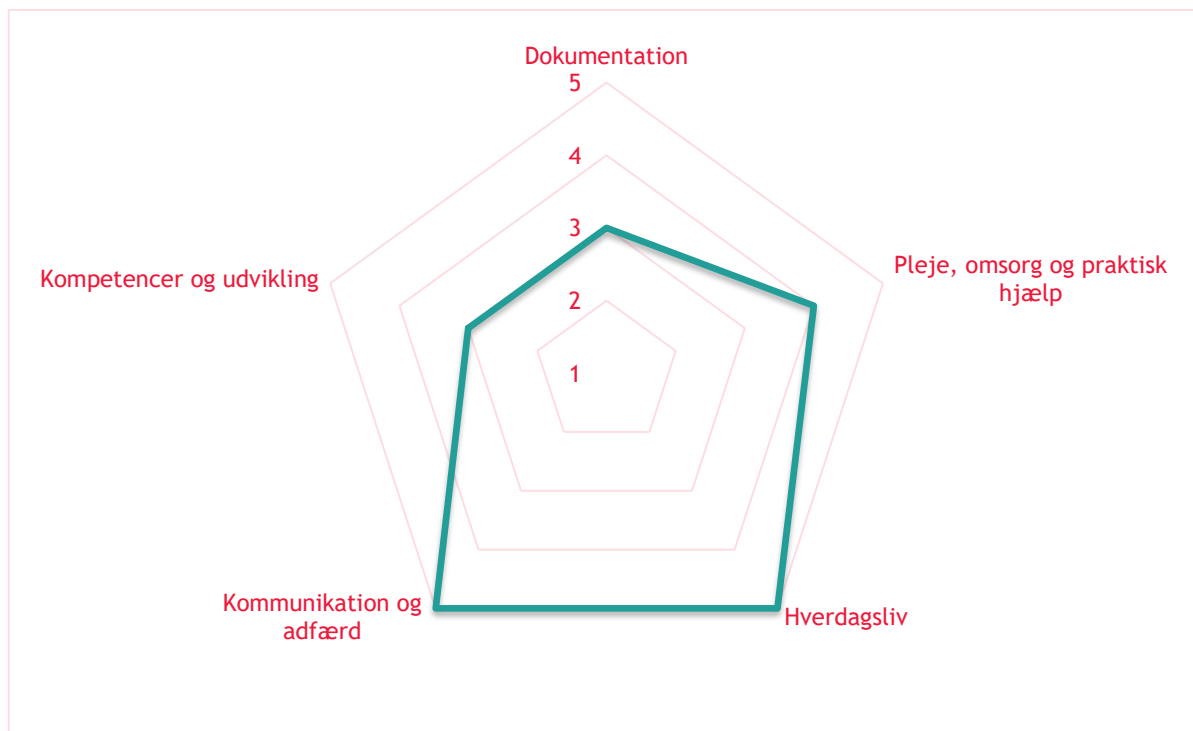
Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet vurderer samtidigt, at det vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at understøtte og opkvalificere medarbejdernes dokumentationspraksis og opmærksomhed på at sikre tilstrækkelige faglige kompetencer samt kontinuitet i kerneydelsen.

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 arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Leder oplyser, at kommunens dokumentationssygeplejerske understøtter medarbejderne med sidemandsoplæring og undervisning. Ældrecentret har nyligt fået en ny Nexus- tovholder, som en gang månedligt har sidemandsoplæring og sparring med sine kollegaer.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med center-sygeplejersken.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er til dels beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Der savnes dog fyldestgørende beskrivelser af hjælpen til bad og praktisk støtte til ernæring, ligesom et væskeskema hos en borger ikke er beskrevet. Generelle oplysninger ses udfyldt, men mangler i et tilfælde opdatering. Funktionsevnetilstande er overvejende ajourførte, dog ses flere steder, at faglige notater ikke har sammenhæng til den konkrete tilstand.</p> <p>Helbredstilstande er velbeskrevne og ajourførte i to tilfælde, mens der hos en borger savnes en fyldestgørende og faglig beskrivelse af en borgers aktuelle udfordring med væskeindtag.</p> <p>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 ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker tilfredshed med den hjælp, de ydes, og er trygge ved måden, som medarbejderne yder hjælpen på.</p> <p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg via koordinerede morgenmøder med orientering i dokumentationen og fordeling af borgeropgaver alt efter kompleksitet og relationer. Medarbejderne mødes desuden kl. 11.00 til opsamling af opgaver og drøftelse af faglige spørgsmål. Der afvikles triage en gang ugentligt, hvor social- og sundhedsassistenter er tovholdere.</p> <p>Medarbejderne redegør for en løbende tværfaglig sparring, og ved ændringer i borgernes tilstand inddrages centersygeplejerske, terapeut eller social- og sundhedsassistent alt efter problemstillingen. Er den nødvendige fagperson ikke til stede, kontaktes kollegaerne på Suldrup Ældrecenter, som har en bil til rådighed, og som gerne kommer og deltager ved behov.</p> <p>Medarbejderne oplyser tillige om et velfungerende samarbejde med kommunens faglige ressourcepersoner, såsom demens-, sår- og kontinenssygeplejerske og diætist.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne redegør for deres fokus på det rehabiliterende sigte i samarbejdet med borgerne. Medarbejderne fortæller, at de fleste borgere ønsker at være så aktive som muligt, fx ved at deltage i egen af- og påklædning og den daglige hjælp til hygiejne. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. ved forebyggelse af UVI.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i boliger. Dog bemærker tilsynet en meget snavset rollator på et besøg hos en borger.</p>
<p>Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever indflydelse og selvbestemmelse i hverdagen, og de har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. En borger deltager fx i gudstjeneste, kaffebord og sang, og en anden borger drikker ofte aftenkaffe sammen med tre andre borgere.</p> <p>Ældrecentret har ansat en aktivitetsmedarbejder i flexjob, som tilbyder faste aktiviteter og varetager klippekortsydelse. Derudover understøtter venneforeningen "Haverslevs Venner" med faste aktiviteter, såsom kortspil, "skubbeture" og højtlesning. Medarbejderne i plejen arrangerer ligeledes spontane aktiviteter, fx bowling, mens nærvær og snak altid er populært.</p> <p>Borgerne er tilfredse med maden. Måltiderne indtages i fællesskab eller i egen bolig, alt efter borgernes ønsker. Måltiderne beskrives som hyggelige.</p> <p>Medarbejderne redegør for deres roller som madværter under måltidet, og de er opmærksomme på måltidets betydning for borgerne. Som noget nyt deltager stedets køkkenmedarbejder ved det varme måltid nogle dage om ugen, og her inddrages fx borgernes idéer til lune retter eller andet. Medarbejderne deltager også under måltidet, og hjælper borgerne ved behov samt sikrer, at den indbyrdes stemning er tilpasset borgernes dagsform og behov for stimuli. Medarbejderne har fokus på borgernes appetit, og ved ernæringsmæssige ændringer eller udfordringer sparrer de ofte med kommunens diætist eller produktionskøkkenet.</p>

<p>Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever at blive mødt med anerkendelse og respekt. Borgerne beskriver medarbejderne som flinke, hjælpsomme og snakkesalige.</p> <p>Leder har siden sin opstart haft fokus på at italesætte retning i relation for en faglig og imødekommende tilgang til borgerne, fx på afholdte møder.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd til borgerne. De har fokus på borgernes forskellige personligheder, og de tilpasser jargonen med blik for ligeværdighed i relationen. Medarbejderne er bevidste om de venskaber, som opstår indbyrdes blandt borgerne på det mindre sted, og de giver et eksempel på, hvordan tavshedspligten bevares, og borgerne støttes og anvises til selv at opsøge hinanden ved behov herfor.</p> <p>En ufaglært medarbejder oplyser, at hun ved sin opstart blev introduceret til den gode omgangstone af både leder og kollegaer.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der er opmærksomhed på forråelse gennem bl.a. dialoger og medarbejdernes egne refleksioner, og de oplyser, at hvis forråelse fandt sted, ville leder blive inddraget.</p>
<p>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Lederen og medarbejderne vurderer, at medarbejderne generelt har de relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppen. Leder oplyser, at der fra marts måned er ansat to nye medarbejdere i aftenvagter, og medarbejdere fra Suldrup Ældrecenter har hjulpet med at dække de ledige vagter indtil nu.</p> <p>Leder har fokus på at udvikle medarbejdernes kompetencer, bl.a. via de faglige mødefora og muligheden for faglig sparring med kollegaer fra Suldrup Ældrecenter. Desuden skal alle medarbejderne på "Demensraketten", som er kommunens satsning inden for opkvalificering af demensområdet. Ligeledes har leder en vedvarende opmærksomhed på medarbejdernes dokumentationspraksis, og leder orienterer sig dagligt i NEXUS</p> <p>Leder anerkender medarbejdernes omsorgsfulde væremåde og indbyrdes kollegaskab, og leder understøtter den generelle trivsel ved at prioritere sin synlighed og tilgængelighed via mail og telefon.</p> <p>Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne, og de oplever mulighed for kompetenceudvikling via triage og den løbende sparring samt ved at opsøge viden i VAR og kommunens sundhedsfaglige instrukser. En ufaglært medarbejder fortæller, at hun kender rammen for sine opgaver, og beskriver, hvordan hun fx er introduceret til forflytninger, personlig pleje og er oplært af social- og sundhedsassistenter. Centersygeplejersken oplyser, at borgerne gennemgås på personalemøder, og ved komplekse borgerforløb etableres ad hoc faglige møder med relevante samarbejdspartnere. Centersygeplejersken har fokus på at uddele og oplære sine kollegaer, jf. deres kompetenceprofil. Dog erkender centersygeplejersken et fælles udviklingspotentiale i forhold til kompetencerne inden for dokumentationspraksis.</p> <p>Medarbejder oplever et godt arbejdsmiljø og hjælpsomme kollegaer, og den nye leder beskrives som åben og lydhør.</p> <p>Til grund for vurdering tillægges det betydning, at bemanningen aktuelt kan være sårbar, og at der på tilsynsdagen fx kun var den faste centersygeplejerske, en fast ufaglært afløser, en medarbejder, som har sin første arbejdsdag samt en medarbejder fra Suldrup Ældrecenter, som havde sin første dagvagt på ældrecentret.</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 medarbejderne konsekvent opdaterer døgnrytmeplanerne i relation til borgernes aktuelle situation, herunder at sikre fyldestgørende beskrivelser af hjælpen til borgerne for hele døgnet. 2. Tilsynet anbefaler, at feltet Generelle oplysninger i alle tilfælde ajourføres. 3. Tilsynet anbefaler medarbejderne at sikre, at tilstande beskrives fyldestgørende med sammenhæng til konkrete tilstande, og at iværksatte indsatser konsekvent følges op med ajourføring i dokumentationen. 4. Tilsynet anbefaler, at borgernes hjælpemidler konsekvent rengøres. 5. Tilsynet anbefaler, at leder afdækker medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling, herunder opkvalificering af medarbejdernes dokumentationspraksis.

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.