



Tilsynsrapport Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Nørager Friplejehjem

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 | 6 |
| 2.1 | OVERORDNET VURDERING | 6 |
| 2.2 | SCORE | 6 |
| 2.3 | VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER..... | 7 |
| 2.4 | TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER | 10 |
| 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 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: Nørager Friplejehjem, Jernbanegade 13, 9610 Nørager |
| Forstander: Susan Lundgren Hansen |
| Antal boliger: 40 boliger |
| Dato for tilsynsbesøg: Den 3. marts 2020, kl. 08.30 - 13.15 |
| Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: <ul style="list-style-type: none">• Forstander• Fire medarbejdere• Fire borgere Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med forstander, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet. |
| Tilsynsførende: Manager Helle C. Nielsen, sygeplejerske, cand. cur Manager Stine Nielsen, sygeplejerske |

1.2 AKTUELLE VILKÅR

| Aktuelle vilkår |
|--|
| <p>Tilsynet indledes med forstanderen, der har været ansat siden juni 2020. Forstanderen fortæller, at alle boliger på friplejehjemmet siden december 2021 er udlejet, og at der nu er venteliste.</p> <p>Forstanderen beskriver et friplejehjem, som fortsat er i en udviklingsproces efter opstart, bl.a. i forhold til den daglige struktur og drift, og med et vedvarende blik for at skabe de bedste rammer for borgerne og levering af kerneydelsen. I den forbindelse oplyser forstanderen, at perioden uden fuld belægning af boligerne afstedkom et fokus på besparelser på friplejehjemmet. Den økonomiske balance er nu i bedring, og for nylig er der sket en opnormering, fx med ansættelse af en ny sygeplejerske. Dog er forstanderen bevidst og åben over for medarbejdernes forslag til initiativer, der i praksis kan understøtte og fordele ressourcerne optimalt i relation til kerneopgaven. Ifølge forstanderen har de seneste tre måneder været præget af travlhed, dels grundet den fulde belægning, og dels fokus på den økonomiske balance, og grundet COVID-19 smitte i huset. Forstanderen oplever, at medarbejderne i hele perioden har udvist stor forståelse og fleksibilitet.</p> <p>Forstanderen har haft ledelsesmæssigt fokus på at styrke medarbejdernes faglighed, bl.a. via personalemøder, hvor faglige emner tages op i plenum. På tilsynsdagen afvikles der fx et personalemøde med oplæg og fælles drøftelser om begrebet forråelse. Derudover har forstanderen haft faste ugentlige ledelsestilsyn, fx i relation til brandinstrukser, køkkenkontrol eller gennemgang af anbefalinger fra tidligere tilsyn. Leder nævner i den forbindelse en stor opmærksomhed på dokumentationspraksis i forhold til sidste års tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed.</p> <p>Forstanderen beskriver medarbejdersituationen som stabil, og fortæller, at der i øjeblikket ikke er vakante stillinger. Sygefraværet er ifølge forstanderen lavt, men grundet COVID-19 smitte er det højere</p> |

end vanligt. Fripleshjemmet har eget fast afløserkorps, som sammen med de faste medarbejdere har dækket vagterne.

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Forstanderen oplyser, at der pågår et vedvarende arbejde med at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Rebild Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Nørager Fripleshjem. 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 Nørager Fripleshjem fortsat er i proces vedrørende udvikling af strukturer, rammer og organisering.

Fripleshjemets ledelse og medarbejdere er i en brydningstid vedrørende strukturen for aktiviteter til borgerne, og de tilstræber dagligt at skabe rammer for en meningsfuld og tryk hverdag på borgernes præmisser.

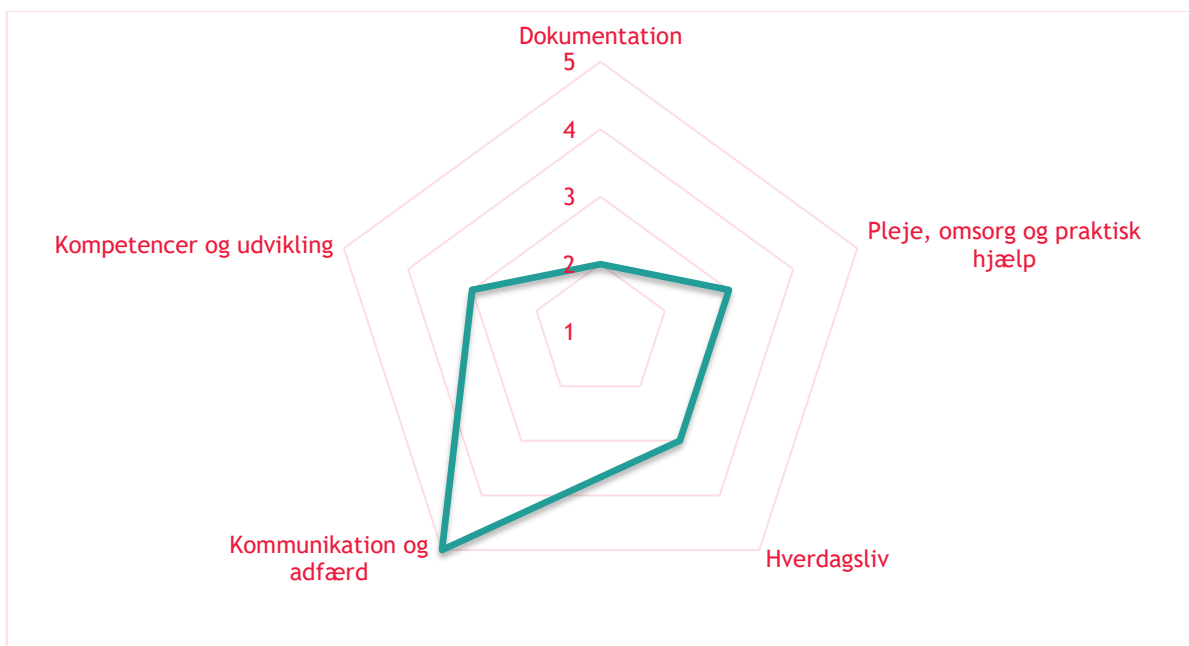
Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres overvejende med en tilfredsstillende borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan den rehabiliterende tilgang til borgerne er integreret i daglig praksis.

Tilsynet vurderer dog samtidig, at det fortsat vil kræve en meget målrettet ledelsesmæssig indsats at sikre strukturer og rammer, der understøtter kontinuitet og faglighed i kerneydelsen samt opkvalificering af medarbejdernes dokumentationspraksis. Endvidere vurderer tilsynet, at ledelsen bør have en skærpet opmærksomhed på den generelle medarbejdertrivsel.

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 |
|--|--|
| <p>Dokumentation</p> <p>Score: 2</p> | <p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i praksis. Medarbejderne har en klar ansvarsfordeling i forhold til løbende opdatering af dokumentationen, men de tilkendegiver samtidig, at det i hverdagen kan være svært at afse tid til løbende ajourføring.</p> <p>Friplejehjemmets souschef varetager undervisning og sidemandsoplæring af personalet i Nexus, og har sammen med forstanderen udarbejdet dokumentationsvejledninger, der trinvist guider medarbejderne. Forstanderen og souschef udfører løbende audits med efterfølgende opfølgning.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået hos tre borgere sammen med en medarbejder. Dokumentationen fremstår mangelfuldt opdateret. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, men alle døgnrytmeplaner mangler opdatering i relation til borgernes aktuelle tilstand. Feltet Generelle oplysninger er delvist eller ikke udfyldt, herunder punkterne mestrings, motivation, ressourcer og vaner. Funktionsevnetilstande er i et tilfælde ajourført, mens der i de to tilfælde mangler en konsekvent opdatering eller oprettelse af relevante SEL-tilstande. Helbredstilstande mangler i flere tilfælde opdatering, fx savnes beskrivelse af, at medarbejderne nu hjælper en borger med måling af blodsukker. I to tilfælde mangler oprettelse af relevante handleanvisninger, jf. sundhedslovsydelser.</p> <p>Borgere er i alle tilfælde triageret, men hos to borgere, som er triageret gule, mangler der opfølgning.</p> <p>Dokumentationen er overvejende beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> |
| <p>Pleje, omsorg og praktisk hjælp</p> <p>Score: 3</p> | <p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager, og som svarer til deres behov. Borgerne er meget tilfredse med de faste og kendte medarbejdere, som kender borgernes ønsker og vaner. En borger bemærker dog, at afløserne ikke altid kender opgaverne, hvorfor de må vejledes af borgeren.</p> <p>Friplejehjemmet arbejder med at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via overlap fra nattevagt, morgenmøde, og kontaktpersonsordning. Medarbejderne fordeles dagligt i to teams med øje for faglighed og kompleksitet i borgeropgaverne og elever, som har faste borgere. Medarbejderne beskriver, at der desuden sker en løbende indbyrdes sparring, og ved ændringer inddrages social- og sundhedsassistent eller sygeplejersker. Medarbejderne oplever, at de i en længere periode har haft en travl hverdag med en lav normering, som kan påvirke den daglige kontinuitet - særligt på dage med flere sygemeldinger.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at triagering, der tidligere er afholdt på morgenmødet, er udvandet de seneste måneder. Dette er adresseret til forstanderen, som forventer genoptagelse snarest.</p> <p>Medarbejderne inddrager relevante faglige kommunale ressourcepersoner ved behov, fx omsorgstandplejen eller fysioterapeuter, og de oplever et velfungerende samarbejde med de udekørende sygeplejersker.</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>Pleje og omsorg leveres efter en tilfredsstillende faglig standard. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder rehabiliterende med udgangspunkt i borgernes ressourcer, dagsform og selvbestemmelsesret.</p> <p>Der er fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx i form af vejledning til kost.</p> <p>Der er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i boligerne.</p> |
| <p>Hverdagsliv</p> <p>Score: 3</p> | <p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne fortæller, at aktiviteter vælges til og fra efter borgernes ønsker. En borger har været glad for at deltage i gymnastik, som for øjeblikket ikke tilbydes. En anden borger værdsætter at leve et stille liv i egen bolig, og sætter pris på ikke at skulle deltage i aktiviteter.</p> <p>Forstanderen har arbejdet på at opstarte en forening af frivillige, som kan understøtte og arrangere aktiviteter for borgerne. Foreningen har omkring 30 medlemmer, hvoraf seks medlemmer er aktive, og som arrangerer ugentlige gåture og fredagscafé. Forstanderen erkender, at rekruttering af aktive frivillige er en udfordring, men hun vil fortsat have en øget bevågenhed på rekruttering af flere aktive frivillige.</p> <p>Forstanderen oplyser endvidere om, at strukturen angående aktiviteter for borgerne er i en brydningstid, idet tidligere aktivitetsmedarbejder er ophørt, og en anden central medarbejder er på barsel. Aktuelt er forstanderen derfor tovholder for planlægning af aktiviteter, herunder en kommende teatertur. Både forstanderen og medarbejderne erkender, at den seneste tid har budt på færre aktivitetstilbud til borgerne end tidligere, hvor der endvidere var en musikterapeut tilknyttet et par gange ugentligt.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at tilbudte aktiviteter er med udgangspunkt i borgernes behov og ønsker, bl.a. fastelavn, caféaftener, herre- og dameklub samt bus-ture. Medarbejderne kan ikke redegøre for klippekortsordningens udmøntning og anvendelse, hvilket adresseres til forstanderen, der oplyser, at det er hende, som har det samlede overblik. Medarbejderne fortæller, at de tager udgangspunkt i borgernes ønsker og vaner, for at borgerne kan leve et alsidigt og individuelt hverdagsliv. Indsigt i borgernes interesser opnås bl.a. via indflytningssamtale og borgernes livshistorie.</p> <p>Borgerne er overvejende tilfredse med maden, to borgere savner dog til tider lidt variation af maden. Borgerne beskriver måltiderne som hyggelige.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at mad og måltider prioriteres højt, fx er husets ernæringsassistenter altid til stede til morgenmåltidet, hvor de hjælper og sparer med borgerne om den rette og ønskede ernæring. Medarbejderne deltager til måltiderne med et pædagogisk måltid, ligesom de har til opgave at hjælpe borgerne ved behov og støtte den sociale stemning. Medarbejderne beskriver et givende og tværfagligt samarbejde med ernæringsassistenterne, bl.a. ved behov for sær- eller kræsekost.</p> <p>Tilsynet observerer en borger, der gangtræner med støtte af en medarbejder, og bemærker, at forbipasserende medarbejdere supplerer med opmuntrende bemærkninger, som giver borgeren smil på læben.</p> |
| <p>Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p> | <p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever at blive mødt med anerkendelse og respekt, og de beskriver en omsorgsfuld omgangstone og adfærd fra medarbejderne.</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>Forstanderen redegør for sin ledelsesmæssige retning, der i kommunikationen til borgerne bygger på en anerkendende og respektfuld tilgang, som tager afsæt i diakonstiftelsens værdisæt.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan borgerkendskabet og den individuelle relation er afgørende for den indbydes jargon mellem borgere og medarbejdere, og at der altid tages udgangspunkt i en professionel tilgang. Medarbejderne har ligeledes fokus på en imødekommende og tillidsvækkende adfærd i mødet med borgerne med respekt for deres forskellige levevis, formåen og ønsker for kontakt og dialog.</p> |
| <p>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 3</p> | <p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne. Forstanderen og medarbejderne vurderer, at medarbejderne samlet set har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppen.</p> <p>Forstanderen oplyser at medarbejdergruppen består af social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter, sygeplejersker, ernæringsassistenter, pedel, ergoterapeut og ufaglærte medarbejdere. Forstanderen har ansat flere ufaglærte medarbejdere, som varetager basale pleje- og praktiske opgaver efter oplæring. Dette for at frigive social- og sundhedsassistenternes tid til sundhedsfaglige opgaver. Yderligere er der opnormeret med en sygeplejerske fra april måned, som i begrænset omfang skal deltage i plejen, men som skal være ansvarlig for at understøtte medarbejderne på det sundhedsfaglige område.</p> <p>Forstanderen arbejder med medarbejdernes løbende kompetenceudvikling, fx har flere medarbejdere deltaget på kursus vedrørende sorg og palliation, og friplejehjemmet har uddannet egen forflytningsvejleder. Forstanderen oplyser tillige, at de også har modtaget deres første elev. Nyansatte introduceres via følgedage og sidemandsoplæring, men forstanderen har et mere struktureret introduktionsprogram i støbeskeen.</p> <p>Forstanderen har endnu ikke afviklet MUS, men de er planlagt til senere på året. Til gengæld er der afholdt trivselssamtale med alle medarbejdere, ligesom der er etableret et MED-udvalg.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling, bl.a. via VAR, indbyrdes sparring, og fokus på at benytte de forskellige faglige kompetencer i huset. Dog efterspørger medarbejderne mere tid i praksis til at fordybe sig i faglige opgaver.</p> <p>Medarbejderne anerkender ledelsens gode intentioner om udvikling og trivsel, men de har oplevet de seneste måneder som udfordrende med en lav bemanding, hvilket har påvirket og presset deres arbejdsmiljø. I den forbindelse oplyser medarbejderne, at ledelsen for kort tid siden inviterede medarbejderne til en opsamling efter en meget hektisk dag, hvor flere af deres kollegaer var følelsesmæssigt påvirkede.</p> |

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til friplejehjemmets fremadrettede udvikling:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre rammer og strukturer, der understøtter medarbejdernes behov for tid til at opdatere dokumentationen.
2. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner konsekvent opdateres for hele døgnet, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation, og med fyldestgørende beskrivelser af borgernes egen indsats.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde udfylder og ajourfører feltet Generelle oplysninger.
4. Tilsynet anbefaler, at funktionsevne- og helbredstilstande i alle relevante tilfælde oprettes og opdateres, svarende til borgers aktuelle helhedstilstand.
5. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne sikrer opfølgning på borgernes triagering i Nexus, så denne konsekvent afspejler - og har sammenhæng til - den samlede dokumentation.
6. Tilsynet anbefaler, at der i alle relevante tilfælde oprettes handleanvisninger med fyldestgørende beskrivelser af sundhedslovsydelser.
7. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at samtlige medarbejdere introduceres grundigt til kerneopgaverne hos borgerne.
8. Tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejderne drøfter, hvordan der kan skabes rammer og strukturer, som sikrer borgerne et meningsfuldt hverdagsliv, herunder tilbud om flere aktiviteter.
9. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at medarbejderne opnår kendskab til udmøntning af klippekortsydelser.
10. Tilsynet anbefaler, at ledelsen afdækker medarbejdernes behov for kompetenceudvikling, herunder tid til faglig fordybelse og genetablering af de faglige sparringsmøder.
11. Tilsynet anbefaler ledelsen et skærpet fokus på medarbejdernes arbejdsmiljø og trivsel og i samarbejde med medarbejderne drøfter mulige forbedringstiltag.

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 • 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.