



Tilsynsrapport Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Suldrup Ældrecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Marts 2022

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER	4
1.1	GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN..... FEJL! BOGMÆRKE ER IKKE DEFINERET.	
1.2	AKTUELLE VILKÅR	4
1.3	OPFØLGNING	4
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 OM ÆLDRECENTRET

Tabel med oplysninger om ældrecentret og tilsynet
Adresse: Suldrup Ældrecenter, Himmerlandshave 1, 9541 Suldrup
Leder: Yvonne Pedersen
Antal boliger: 30 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 1. marts 2022, kl. 09.15 - 12.45
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Tre medarbejdere• To borgere Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at hun siden første januar ligeledes har haft ledelsen af Haverslev Ældrecenter. Fra central side er det besluttet, at de to steder skal afprøve "samdrift" i en periode på seks måneder, efterfulgt af en vurdering af, om ressourcerne dermed udnyttes bedre. En social- og sundhedsassistent fra Suldrup Ældrecenter leverer fx SUL-ydelser på Haverslev Ældrecenter i akutte situationer i aftentimerne, ligesom leder fordeler sin tilstedeværelse mellem de to ældrecentre.</p> <p>Ældrecentret er på tilsynsdagen ramt af COVID-19, og fem borgere er testet positive, og er derfor isoleret. Leder oplyser, at hverdagslivet, mødeafholdelse etc. ellers lige var genoptaget efter nedlukningen til stor glæde for alle.</p> <p>Arbejdsmiljøet er ifølge leder rigtig godt, og på ugentlige TRIO-møder drøftes og håndteres udfordringer, ligesom kommende udviklingstiltag planlægges. MED-udvalget og ledelsen deltager i marts måned på temadage omhandlende "Trivsel-samarbejde og kommunikation", som efterfølgende skal udbredes til de øvrige medarbejdere.</p> <p>Der er en vakant stilling, og leder har derudover lige modtaget en opsigelse fra en social- og sundhedsassistent. Det er ifølge leder generelt svært at rekruttere uddannede medarbejdere, men leder vurderer, at ældrecentrets personalegruppe har de rette kompetencer, hvilket primært skyldes en høj social- og sundhedsassistentnormering. Ud af 25 medarbejdere er der ansat otte social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Det samlede fravær er aktuelt højere end vanligt, hvilket primært skyldes COVID-19 relateret fravær. Der er ingen langtidssygemeldte, og leder oplyser, at fraværet normalt er meget lavt.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Ifølge leder er der arbejdet målrettet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen, og leder udfører ledelsestilsyn på samtlige borgeres dokumentation løbende og mindst en gang årligt.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

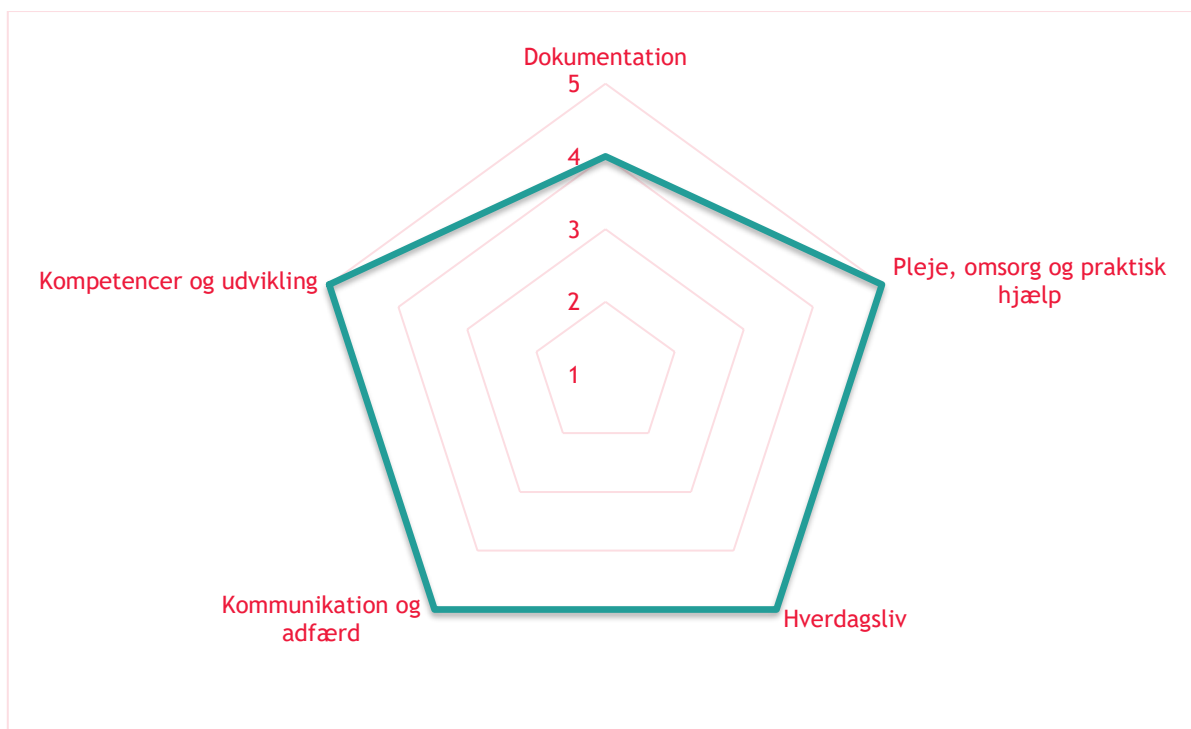
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Suldrup Ældrecenter er et meget velfungerende ældrecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet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

Tilsynet vurderer, at plejeældrecentret lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, som leder kontinuerligt har fokus på at udvikle. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

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: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en medarbejder.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, hvor medarbejderne påtager sig et fælles ansvar for, at dokumentationen løbende opdateres. Social- og sundhedsassistenterne orienterer sig ved vagtens start i adviser og opgaver, som efterfølgende mundtligt overleveres til de øvrige medarbejdere. Ifølge medarbejderne sikrer denne arbejdsgang, at ydelser leveres rettidigt.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende udfyldt, og der er sammenhæng mellem generelle oplysninger, funktionsevnetilstande og handleanvisninger, hvor borgernes behov for pleje og omsorg er handlevejledende beskrevet for hele døgnet. Borgernes ressourcer, vaner og motivation er dokumenteret og uddybet i generelle oplysninger. Ved to borgere er der oprettet to faner med generelle oplysninger.</p> <p>Borgernes samlede helbredssituation er opdateret i helbredsoplysninger og helbredstilstande med dertil relaterede handleanvisninger på SUL-ydelser.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et fagligt og anerkendende sprog, og der er fulgt op på ydelser, fx vægtmålinger, efter individuel vurdering.</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.</p> <p>Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen, som de oplyser leveres af søde og dygtige medarbejdere.</p> <p>Kontinuitet i pleje og omsorg sikres ved, at medarbejderne primært er tilknyttet en af ældrecentrets fire afdelinger. To ugentlige triageringsmøder med borgerdrøftelser medvirker ifølge medarbejderne ligeledes til kontinuitet og overblik også ved borgere, som er tilknyttet øvrige afdelinger.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver, at opdaterede handleanvisninger ligeledes sikrer, at de har den relevante viden om borgernes plejebehov. Dette er ifølge medarbejderne en stor hjælp, når de indimellem hjælper på andre afdelinger, eller når de er sammen med afløsere. Flere gange dagligt følger medarbejderne op på hinanden på tværs af afdelingerne, og det er et fælles ansvar, at medarbejder-pauser først afholdes, når alle er klar til dette. Medarbejderne oplever, at det interne samarbejde er velfungerende, og at det altid er muligt at få kvalificeret hjælp fra en kollega, uanset opgavens art eller omfang.</p> <p>Borgernes faste kontaktteam består af en social- og sundhedshjælper og en assistent, som har det overordnede ansvar for, at aftaler følges op. Medarbejderne oplyser dog, at det er alles ansvar, at borgere og pårørende imødekommes og oplever mest mulig kontinuitet.</p> <p>Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende ved at inddrage borgernes ressourcer, og hvordan de motiverer borgerne ud fra deres individuelle behov.</p> <p>Sundhedsfremmende og forebyggende indsatser er integreret i kerneopgaven, og for at sikre opfølgning på aktuelle indsatser, fx væskeindtag, mobilisering og ernæring, noteres dette i handleanvisninger vedrørende pleje og omsorg.</p>

	<p>Medarbejderne tilkendegiver, at de ofte søger sparring ved social- og sundhedsassistenterne ved afvigelser i borgernes habituelle tilstand.</p> <p>Der er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i boliger, som ligeledes gør sig gældende for borgernes hjælpemidler.</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, at de har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. En borger oplyser, at medarbejderne støtter op om, og respekterer, borgers ønske om kun at deltage i enkelte udvalgte aktiviteter, som fx dagens pandekagebagning.</p> <p>Borgernes indflydelse og selvbestemmelsesret danner ifølge medarbejderne udgangspunktet for, hvordan pleje og omsorg ydes, fx inddrages borgernes livshistorie, vaner og ønsker i tilbuddet om aktiviteter og planlægning af døgnrytmen.</p> <p>Borgerne roser maden for at være velsmagende og indbydende, og de tilkendegiver, at måltiderne er hyggelige, hvilket i høj grad skyldes medarbejdernes deltagelse og serviceniveau. Medarbejderne oplyser, at de deltager i måltiderne med pædagogiske måltider, og at ældrecentrets to måltidsværtinder kontinuerligt har fokus på, at der er relevante tilbud, fx energiberigede mellemmåltider. Borgernes individuelle behov for skærmning/sociale relationer sikres ved bordplaner og tilpassede små miljøer i spisestuen. Den daglige morgenbuffet tilbyder brunch, hvor borgerne selv kan vælge ud fra et varieret tilbud af retter, som tilberedes af en køkkenmedarbejder.</p> <p>Klippekortsydelse indgår i hverdagslivet på ældrecentret, og leder redegør for, at borgernes individuelle ønsker til fx en shoppetur imødekommes ved, at ”klip” samles sammen til lejligheden.</p> <p>Tilsynet overværer frokosten i spisestuen, som har deltagelse af 19 borgere, der sidder i små eller større grupper sammen med medarbejderne. Der er en afslappet og hyggelig stemning, hvor medarbejderne tydeligt tilpasser deres omgangstone og kommunikation til det miljø, de understøtter, ligesom hjælpen tilpasses den enkelte borgers individuelle behov for fx ro, hjælp til at spise, eller en snak om eftermiddagens aktivitet.</p>
<p>Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at medarbejderne møder dem på en respektfuld og anerkendende måde, og at medarbejderne lytter og inddrager dem i små og store beslutninger.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver samstemmigt, at kulturen på ældrecentret er præget af, at borgerne imødekommes med værdighed, omsorg og anerkendelse. Medarbejderne er nysgerrige og respektfulde over for borgernes personlighed, vaner og livshistorie, som medarbejderne redegør for ofte kan give dem forståelse for borgernes reaktionsmønstre.</p> <p>Medarbejderne oplever leder som nærværende og meget opmærksom på, at eventuelle uoverensstemmelser medarbejderne imellem bliver italesat på en hensigtsmæssig måde med læring og udvikling for øje. Medarbejderne oplyser, at de ikke har oplevet uhensigtsmæssig adfærd eller kommunikation over for borgerne, og de er overbeviste om, at såfremt det sker, vil de drøfte det med den pågældende medarbejder.</p> <p>Nye medarbejdere introduceres til omgangstonen på de fastlagte følgedage, hvor erfarne medarbejdere igennem praksisnær læring og sidemandsoplæring viser, hvordan medarbejderne kommunikerer og agerer over for borgere, pårørende og hinanden.</p>

	Tilsynet bemærker overalt i huset, at medarbejderne er meget opmærksomme på og imødekomme over for borgerne, og at de tilpasser deres kommunikation og tilgang efter den enkelte borgers ressourcer.
Kompetencer og udvikling Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder vurderer, at medarbejderne har de relevante faglige og personlige kompetencer til at løfte kerneopgaven. De fleste medarbejdere har deltaget på temaeftermiddage med undervisning i "demens-raketten", hvor de har fået basisviden om demens. Et netop overstået samarbejde med VISO har ifølge leder givet medarbejderne nye kompetencer, som de dagligt bruger i mødet med især kognitivt svækkede borgere.</p> <p>Leder understøtter medarbejderne til at arbejde ansvarligt og selvstændigt med kerneopgaven igennem et kontinuerligt fokus på at udvikle deres faglige niveau. En akuttaske er fx implementeret, og social- og sundhedsassistenterne er i den forbindelse oplært i værdimålinger, og de er introducerede til gældende retningslinjer på VAR.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de har gode muligheder for kompetenceudvikling og løbende faglig sparring med især social- og sundhedsassistenterne. Centersygeplejersken, som lige er returneret fra barsel, involveres ved behov for faglig sparring, ligesom hun understøtter medarbejderne på de ugentlige triageringsmøder. Relevante eksterne tværfaglige samarbejdspartnere involveres efter en faglig vurdering, og medarbejderne tilkendegiver, at samarbejdet med VISO har givet dem et stort kompetenceløft i form af nye redskabet til at forstå og imødekomme borgerne på en mere professionel måde.</p> <p>Medarbejderne redegør med eksempler for, at uddelegering sker efter en systematisk og fastlagt procedure, hvor medarbejderne kompetenceafklares forud for, at ydelser uddelegeres. Arbejdsmiljøet er ifølge medarbejderne særdeles godt, hvilket primært skyldes medarbejdernes lyst til at hjælpe hinanden, og at alle løfter i flok. Leder fremhæves for at være lydhør og imødekomme, når medarbejderne udtrykker ønsker og behov for kompetenceudvikling, ligesom hun husker at anerkende medarbejderne, når de i perioder har ydet en ekstra indsats.</p>

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at gennemgå dokumentationens "Generelle oplysninger" ved samtlige borgere og afslutte ikke relevante faner.

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.