



Tilsynsrapport Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Bælum 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	6
2.1	OVERORDNET VURDERING	6
2.2	SCORE	6
2.3	VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER.....	7
2.4	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	9
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 ældrecentret og tilsynet
Adresse: Bælum Ældrecenter, Møllevangen 1, 9574 Bælum
Leder: Jannie Krebs Nielsen
Antal boliger: 30 boliger, heraf to skærmede enheder
Dato for tilsynsbesøg: Den 10. marts 2022, kl. 08.30 - 12.15
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: <ul style="list-style-type: none"> • Daglig leder • Tre medarbejdere • Tre borgere <p>Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med daglig leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.</p>
Tilsynsførende: Manager Helle C. Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med daglig leder, som er tiltrådt sin stilling 1. december 2021, og som forinden var ansat som centersygeplejerske. Daglig leder har et tæt samarbejde med centrets overordnede leder, som også har ledelsen af Terndrup Ældrecenter. Hun oplyser, at der som følge af flere lederskift og konstitueringer det forgangne år er sket en del omorganiseringer. En ny centersygeplejerske er ansat pr. 1. marts. Ledelsens primære fokus har derfor været at skabe ro og tryghed blandt personalet, og der er yderligere arbejdet på at skabe hensigtsmæssige strukturer, der understøtter den daglige kerneopgave. Samtidig pågår der en samdrifts-proces med Terndrup Ældrecenter, og medarbejderne har bl.a. hjulpet hinanden indbyrdes ved behov, særligt i ydertimerne, eller da flere medarbejdere var smittede med COVID-19.</p> <p>Af udviklingsindsatser nævner daglig leder triageringsmøder, som nyligt er optrappet til to gange ugentligt, og kommunens overordnede udviklingsprojekt "Demensraketten", som samtlige medarbejdere er tilmeldt. Medarbejderne på de skærmede enheder skal undervises ad flere omgange og i flere moduler.</p> <p>Daglig leder oplyser, at de aktuelle udfordringer dels knytter sig til samdriftsprocessen og den fremadrettede kultur og struktur for samarbejdet og dels vedrører medarbejdertrivsel, som er påvirket af sidste års turbulens.</p> <p>Medarbejdernes stabilitet er ifølge daglig leder øget de seneste måneder. Flere medarbejdere stoppede i slutningen af sidste år, og pt. er der en vakant stilling i forhold til rengøringsopgaverne og en vakant social- og sundhedsassistent stilling, som er besat til maj.</p> <p>Sygefraværet, som er højt og følges tæt af ledelsen, er primært forårsaget af flere langtidssygemeldte medarbejdere, der nu er opsagt, og et højt korttidssygefravær blandt medarbejderne, som dog nu er nedadgående.</p>

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Daglig leder oplyser, at der er arbejdet med at opkvalificere medarbejdernes dokumentationspraksis, jf. sidste års anbefalinger.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Rebild Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Bælum 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 Bælum Ældrecenter har engagerede medarbejdere og ledelse, som efter en turbulent tid arbejder meget ihærdigt på at genskabe en øget tryghed, som medvirker til trivsel for borgerne. Den borgeroplevede kvalitet er god. Tilsynet vurderer, at såvel ledelsen som medarbejderne har stor opmærksomhed på at skabe rammer for et meningsfuldt hverdagsliv for borgerne, og som tilrettelægges på borgernes præmisser.

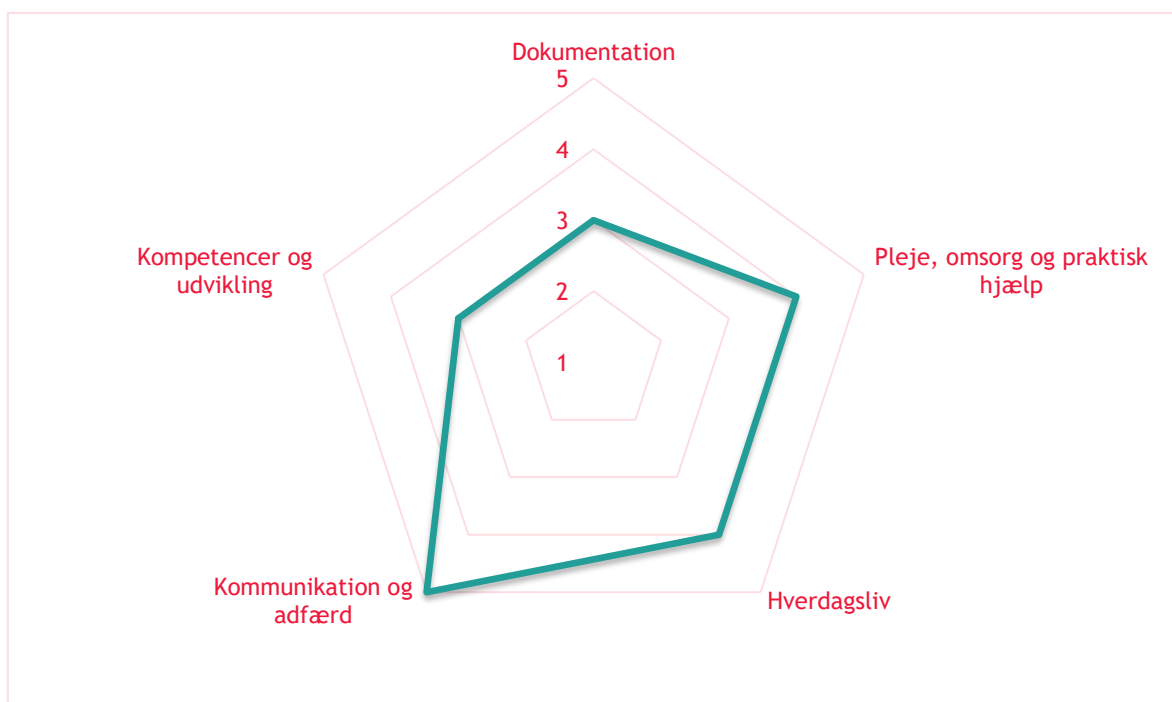
Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en tilfredsstillende faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet vurderer, at det fortsat vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis og medarbejdernes trivsel.

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: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de aktivt arbejder med dokumentationen som et redskab for hverdagens praksis. Daglig leder oplyser, at en social- og sundhedsassistent er trukket ud af plejen, og har fået tildelt rollen som ny Nexus-tovholder med henblik på at understøtte kollegaerne med sidemandsoplæring. Nexus-tovholder har et samarbejde med Nexus-tovholder på Terndrup Ældrecenter.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med daglig leder.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Døgnrytmeplaner er beskrevet med borgernes behov for pleje og omsorg, fraset i et tilfælde, og er handlingsvejledende over hele døgnet med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der i alle tilfælde beskrivelser af medarbejdernes faglige tilgange til borgere, som er kognitiv svækkede.</p> <p>Feltet Generelle oplysninger er overvejende udfyldt og opdateret, men de fire punkter og borgernes livshistorier kunne med fordel skærpes yderligere og fagligt, svarende til borgernes aktuelle formåen.</p> <p>Funktionsevnetilstande ses ajourførte, det samme gør sig gældende i to tilfælde i borgernes helbredstilstande. Hos en borger mangler der dog opfølgning og beskrevne indsatser i forhold til en borgers aktuelle og større vægttab.</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 giver udtryk for, at de er meget tilfredse og trygge med den hjælp, de ydes, og medarbejderne beskrives som dygtige.</p> <p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via koordinerende morgenmøder med opsamling af observationsnotater og faglig sparring. "Assistent-listen" sikrer, at sundhedsfaglige opgaver udføres og fordeles efter kompleksitet og relationer. Særligt medarbejderne i de skærmede enheder beskriver deres fleksibilitet i opgaveløsningen, og de har stort fokus på borgernes selvbestemmelsesret og dagsform, fx i relation til, hvornår plejen i samarbejde med den enkelte borger udføres.</p> <p>Triage afvikles nu to gange ugentligt med en fast struktur, hvor borgere, som er triageret gule og røde, gennemgås.</p> <p>Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med demenssygeplejerske, Geronto og terapeuter. De seneste måneder har de udekørende sygeplejersker tillige understøttet medarbejderne med fast faglig sparring, hvilket medarbejderne påskønner. Medarbejderne bemærker dog, at de trods dette har manglet faglig sparring fra en centersygeplejerske med borgerkendskab og daglig gang på ældrecentret.</p> <p>Medarbejderne efterspørger endvidere, at kontaktpersonsordningen genetableres, da ordningen ifølge medarbejderne bidrager til kontinuitet, overblik og understøtter samarbejdet med de pårørende. Dette er adresseret videre til daglig leder, som oplyser, at en genetablering er påtænkt.</p>

	<p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne har et stort fokus på det rehabiliterende sigte, bl.a. ved kontinuerligt at understøtte borgernes varierende ressourcer i forhold til den konkrete situation og borgernes mentale tilstand.</p> <p>Medarbejderne har ligeledes et relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx i forhold til ernæring og borgernes adfærdsændringer.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i boliger, som ligeledes gør sig gældende for borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at de har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne fortæller, at de har indflydelse og selvbestemmelse i hverdagen, både i forhold til pleje, døgnrytme og deltagelse i aktiviteter. En borger er særdeles glad for sin bolig og sine gåture, og borgeren deltager bl.a. til sangarrangementer. En anden borger værdsætter at læse bøger, aviser, se tv og hyggesnakke med andre borgere og medarbejdere.</p> <p>Daglig leder oplyser, at "Venneforeningen", baseret på frivillige, pr. 1. marts atter er tilbage, og tilbyder aktiviteter efter længere tids fravær, grundet pandemien.</p> <p>Ældrecentret har tillige to aktivitetsmedarbejdere ansat i fleksjob, som er tovholdere i forhold til at arrangere faste aktiviteter, fx fredagscafe, busture og bading. Medarbejderne i plejen tilbyder ligeledes aktiviteter i form af nærvær, boldspil, sang og filmhygge.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at udmøntningen af klippekortydelse sidste år ændredes, så det er medarbejdernes opgave at varetage disse, hvilket ikke helt har fundet sin form og ifølge medarbejderne halter i praksis.</p> <p>Borgerne udtrykker, at maden er velsmagende, og borgerne beskriver måltiderne som hyggelige.</p> <p>Medarbejderne reflekterer fagligt over deres roller under måltiderne og over måltidets betydning for borgerne. Der er forskel på, hvordan måltiderne omsættes i praksis på de skærmede enheder og de somatiske afdelinger. På de somatiske afdelinger forsyner borgernes sig selv med mad via fade og skåle, mens medarbejderne understøtter borgerne på de skærmede enheder med servering af mad. Samtlige medarbejdere deltager med pædagogiske måltider, dog varierer opgaverne og værtsrollen alt efter borgersammensætning og med blik for, at borgernes individuelle behov tilgodeses. Medarbejderne har fx til opgave at understøtte stemningen, tilpasse stimuli, guide og hjælpe ved behov, ligesom de observerer borgernes ernæringsmæssige problemstillinger, såsom appetit og synke- og tyggebæsvær.</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 med anerkendelse og respekt døgnet rundt. Medarbejderne beskrives af borgerne som hjælpsomme og søde, og en borger er vældig glad for medarbejdernes evige støtte velvidende, at borgers humør er svingende.</p> <p>Daglig leder har stor opmærksomhed på faglige tilgange og adfærd til borgerne, og har løbende drøftelser med medarbejderne, bl.a. i forhold til borgere med demens. Ledelsen lægger vægt på, at samarbejde er nøgleordet i mødet med borgerne, og at kommunikationen er præget af respekt og anerkendelse af borgernes ønsker - også i situationer med dilemmaer.</p>

	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder professionelt og er opmærksomme på borgernes forskellige personligheder og levede liv. De vægter ligeledes relationsdannelse, og møder borgerne individuelt og med en fleksibel tilgang, alt efter situationen.</p> <p>Medarbejderne i de skærmede enheder redegør endvidere for deres opmærksomhed på at forebygge konflikter, fx via kendskab til borgernes triggerpunkter, og de er bevidste om at udvise en konfliktnedtrappende adfærd i konflikteskalerende situationer.</p> <p>Tilsynet bemærker overalt et anerkendende samspil og en god kommunikation mellem borgere og medarbejdere.</p>
<p>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Daglig leder og medarbejderne vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov. Medarbejdergruppen består af social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere og enkelte erfarne og ufaglærte medarbejdere.</p> <p>Daglig leder prioriterer medarbejdernes kompetenceudvikling højt, og de ser bl.a. frem til centersygeplejerskens opstart af undervisning til medarbejderne i relevante faglige emner. Ligeledes er SSA-møderne genoptaget.</p> <p>Daglig leder har i relation til den generelle trivsel haft kontinuerlige møder med TRIO og MED. Ligeledes har hun haft fornyede drøftelser med medarbejderne i forhold til: "Hvad er en god kollega" med fokus på at finde det positive hos hinanden og i fællesskabet. Dog bemærker daglig leder, at trivslen fortsat er et prioriteret udviklingsområde, og hun sender bl.a. ugentlige mails ud til medarbejderne med informationer om stort som småt.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende sparring, både internt og med kolleger fra Terndrup Ældrecenter. Medarbejderne ser frem til at skulle undervises i "Demensraketten".</p> <p>Desuden beskrives samarbejdet med kommunens specialister, og elevernes spørgelyst og undring, som fagligt berigende. Medarbejderne efterlyser dog gruppe-møder med aftenvagterne, som tidligere er afholdt, idet møderne ifølge medarbejderne medvirkede til fælles refleksioner og faglige drøftelser af opgaver.</p> <p>Trivslen og arbejdsmiljøet har ifølge medarbejderne været udfordret det seneste år med omskiftelig ledelse og flere kollegaer, som er rejst. Medarbejderne italesætter det forgangne år som hårdt, og flere medarbejdere har undervejs været følelsesmæssigt ramt. I den forbindelse påskønner medarbejderne den indbyrdes omsorg mellem kollegerne, som beskrives som særdeles betydningsfuld i perioden. Daglig leders tiltrædelse har øget medarbejdernes tryghed, og medarbejderne mærker allerede nu en forbedring af arbejdsmiljøet og trivslen.</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

1. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner i alle tilfælde opdateres, og at medarbejdernes faglige tilgange er fyldestgørende beskrevet.
2. Tilsynet anbefaler, at feltet Generelle oplysninger ajourføres, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent følger op i helbredstilstande med faglige indsatser og beskrivelser i relation til borgernes udfordringer.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejderne sammen drøfter hensigtsmæssige strukturer for daglig praksis, der understøtter kontinuitet i kerneydelsen igennem det tværfaglige samarbejde om borgerne.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer og følger op på, at klippekortsordningen praktiseres og udmøntes til borgerne.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen afdækker medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling.

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.