



Tilsynsrapport Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Støvring Ældrecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
April 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: Støvring Ældrecenter, Mastruplundvej 21, 9530 Støvring
Leder: Lisa Christa Jacobsen
Antal boliger: 19, hvoraf 3 aktuelt står tomme
Dato for tilsynsbesøg: Den 19. april 2022, kl. 08.30 - 13.00
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: <ul style="list-style-type: none"> • Leder • Fagkoordinator • Centersygeplejerske • Tre medarbejdere • To borgere Tilsynet foretog desuden observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med ledelsen, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes i samarbejde med fagkoordinator, og leder, som også er leder på Øster Hornum Ældrecenter, støder efterfølgende til.</p> <p>Ældrecentret lider fortsat af efterdønningerne af COVID-19 pandemien, som har ramt centret hårdt i flere omgange - senest i vinter, hvor både borgere og medarbejdere blev smittet. Nedlukningerne har ifølge leder haft langvarige følgevirkninger for alle på ældrecentret, og har i perioder medført øget sygefravær og faldende trivsel i medarbejdergruppen. De seneste måneder har optimismen dog været mærkbar, og hverdagslivet og aktiviteterne er så småt ved at vende tilbage.</p> <p>Leder oplyser, at der har været en del udskiftning i såvel borger- som medarbejdergruppen det seneste år. Senest er fem borgere gået bort med korte mellemrum, hvilket især har påvirket borgerne i den ene af husets to afdelinger. Leder og fagkoordinator har derfor lagt stor vægt på at understøtte medarbejdergruppens trivsel ved nærvær og sparring og sikre kontinuitet i den daglige drift.</p> <p>Aktuelt er medarbejdergruppen fuldtallig og stabil, der er ingen vakante stillinger, og sygefraværet er relativt lavt.</p> <p>Leder oplyser i øvrigt, at hun fratræder på efterløn i løbet af foråret, og at der som følge heraf foregår lederrekruttering og overvejelser om reorganisering på de to plejecentre i hendes ledelsesfelt.</p>

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Leder oplyser, at sidste tilsyns anbefalinger gav anledning til et målrettet arbejde med opdatering af dokumentationen i Nexus - med særligt fokus på døgnrytmeplaner.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Rebild Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Støvring 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 Støvring Ældrecenter er et velfungerende ældrecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse arbejder for at skabe trygge rammer for borgerne og genopbygge trivslen efter flere alvorlige COVID-19 angreb.

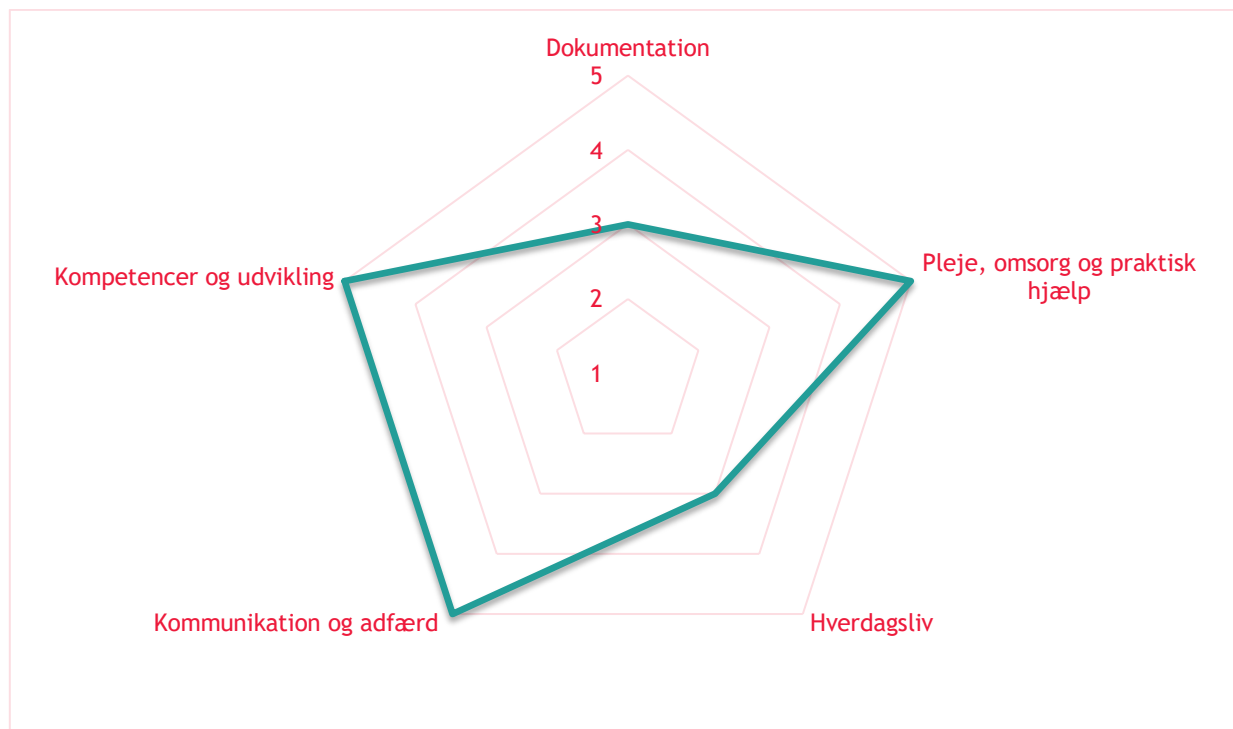
Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Kerneydelsen leveres med et rehabiliterende sigte og med en høj borgeroplevet og faglig kvalitet.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at det fortsat vil kræve en vedvarende og fokuseret ledelsesmæssig indsats at rette op på manglerne i dokumentationen, og at sikre borgerne tilbud om tilstrækkelige og meningsfulde aktiviteter.

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. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en social- og sundhedsassistent, som er superbruger.</p> <p>Superbrugeren oplyser, at der arbejdes målrettet med opdatering af dokumentationen ud fra en klar ansvarsfordeling, hvor kontaktpersoner er tovholdere for døgnrytmeplaner. Såvel centersygeplejersken som superbruger står for opdatering af tilstande og for løbende sparring og sidemandsoplæring.</p> <p>Dokumentationen fremstår samlet set delvist opdateret og fyldestgørende. Døgnrytmeplaner er, fraset i et tilfælde, opdaterede med handleanvisende beskrivelser af borgernes behov for pleje og støtte over hele døgnet. Beskrivelse af borgers ressourcer, motivation og mestring under feltet Generelle oplysninger er delvist udfyldt hos to borgere. Hos en borger savnes dokumentation af livshistorie. Helbredstilstande er generelt vurderet, men der ses eksempler på manglende opdatering.</p> <p>Faglige indsatser, fx i forbindelse med ernæring, er fulgt op med handleanvisninger, og feltet Særlig opmærksomhed er velbeskrevet, bl.a. i forhold til faglige tilgange eller vaner med betydning for borger.</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 oplyser, at de ydes kvalificeret hjælp og støtte til personlig pleje, og at hjælpen svarer til deres behov. Medarbejderne er ifølge en borger gode til at understøtte borgerens egne ressourcer, og de er meget anerkendende i deres tilgang.</p> <p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, fx ved kontaktpersonordning, fast morgenmøde med opgavefordeling ud fra kompleksitet og ressourcer, faste assistentlister og triage to gange ugentligt med centersygeplejersken og evt. andre relevante samarbejdspartnere.</p> <p>I tilfælde af ændringer eller akutte problemstillinger hos borgerne kontaktes centersygeplejersken, som har kontor på ældrecentret, og som både varetager opgaver på ældrecentret og hos hjemmeboende borgere i området. Centersygeplejersken står desuden for oplæring af medarbejderne i kliniske sygeplejeopgaver og har for nylig undervist i TOBS. Sygeplejerskerne i rehabiliteringsenheden, som ligger på samme parcel, er gode at sparre med, hvis centersygeplejersken er ude af huset.</p> <p>Den tilknyttede plejehjemslæge kommer hver sjette uge.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan kerneydelsen leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte og med øje for tidlig opsporing af sygdomsudvikling. Fx fortæller centersygeplejersken, at et særligt fokus på forebyggelse af urinvejsinfektioner, suppleret med gennemgang af hygiejniske principper og praksisnær undervisning, har betydet et fald i antallet heraf.</p> <p>Der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i boliger, som ligeledes gør sig gældende for borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Hverdagsliv</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Borgerne fortæller, at der er begyndt at komme frivillige i huset igen. En borger fortæller, at hun er med til enkelte aktiviteter, men primært opholder sig i egen bolig imellem måltiderne. En anden kognitivt velbevaret borger, som har boet på ældrecentret i et halvt år, fortæller om sin sorg over at have mistet de eneste bofæller, denne kunne føre samtaler med, og sin deraf følgende ensomhedsfølelse og overvældende tristhed. Borgeren fortæller, at hun nu kun kan føre samtaler med medarbejderne, da de øvrige borgere i afdelingen er meget kognitivt svækkede. Borgeren pointerer, at medarbejderne er utrolig søde og omsorgsfulde, men beboeren oplever ofte mennesketomme fællesarealer og medarbejdere, som ikke har den nødvendige tid til nærvær. Borgerens oplevelse og udsagn er videreføremidlet til lederen og medarbejderne, som vil følge op herpå.</p> <p>Borgerne oplyser, at deres til- og fravalg bliver respekteret, fx i forhold til deltagelse i fælles måltider og døgnrytme. Borgerne oplyser, at der er meget stille på ældrecentret, og borgerne passer mest sig selv. To borgere deltager dog i aktiviteter på centrets dagcenter sammen med borgere fra lokalområdet.</p> <p>Flere borgere mødes i spisestuen til frokost og aftensmad, og de er helt overvejende tilfredse med madens kvalitet.</p> <p>Medarbejderne forsøger at skabe hyggelige og hjemlige måltider, og de sidder med omkring bordet og sørger for at skabe en god stemning og dialog. Måltidsværter har særligt ansvar for at udvikle og følge kostområdet, og diætisten inddrages, hvis borgerne har særlige ernæringsmæssige behov.</p> <p>Leder oplyser, at en medarbejder er blevet ansat som deltids-aktivitetsmedarbejder i en stilling, hvor hun ind til kl. 10 deltager i morgenplejen, og herefter går fra til at arrangere aktiviteter for og sammen med borgerne i begge afdelinger, bl.a. klippekortydelse, gymnastik, fredagshygge, bading og skubbeture sammen med centerrådets frivillige.</p>

	<p>Leder og fagkoordinator fastslår dog samstemmende, at der fortsat er behov for deres understøttelse af den nye delte medarbejderfunktion samt organiseringen af aktiviteterne i praksis.</p> <p>Medarbejderne genkender borgernes oplevelse af et til tider meget stille hus, som særligt er kendetegnende for den ene afdeling, hvor der har været et stort frafald af borgere. De reflekterer relevant over mulige tiltag eller ændringer i de daglige rutiner, som kunne tilgodese borgernes behov for mere liv, aktivitet og socialt fællesskab, fx at arrangere fælles måltider for de to afdelinger.</p> <p>Tilsynet observerer, at den ene afdelings fællesareal benyttes flittigt af flere borgere hele formiddagen og til frokostmåltidet, mens der kun sidder en enkelt borger ved et bord i den anden afdeling.</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 venlighed og respekt. De oplyser, at medarbejderne er meget opmærksomme, og at kommunikation og adfærd er præget af hjælpsomhed.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de er med til at sikre rammer for en god dialog og en hjemlig og hyggelig atmosfære. Medarbejderne lægger vægt på en åben og respektfuld omgangstone, hvor de møder borgerne, hvor de er, og tager hensyn til borgernes individuelle behov og sproglige jargon.</p> <p>Medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstonen, og de har tillid til at drøfte eventuelle brud herpå eller uacceptabel adfærd indbyrdes, og om nødvendigt med ledelsen. Elever introduceres grundigt til borgernes individuelle behov og vaner, fx en særlig jargon, før de løser opgaver hos borgerne.</p> <p>Tilsynet observerer en god stemning og atmosfære på fællesarealerne i begge afdelinger på tilsynstidspunktet, hvor medarbejdere og borgere er i dialog over formiddagskaffen.</p>
<p>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ifølge leder og medarbejdere er de relevante faglige kompetencer til stede på ældrecentret. Der er desuden gode rammer for faglig sparring, såvel på faste fagmøder, som ved akut opståede problemstillinger, takket være centersygeplejersken og dygtige og erfarne samarbejdspartnere, som træder til og yder faglig sparring og supervision efter behov. Medarbejderne følger løbende op på faglige og forebyggende indsatser ved triagemøder eller assistentmøder.</p> <p>Centersygeplejersken har taget uddannelse i borgernær sygepleje, som har styrket hendes viden og faglige kompetencer, og hun tilbyder jævnligt undervisning i relevante temaer og forestår praksisnær oplæring, fx forud for delegering. Plejehjemslægen kommer hver 6. uge og tilbyder sparring og undervisning af medarbejderne, fx i farmakologi, fysiologi og relevante sygdomme, såsom Parkinson eller KOL.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, som så småt er ved at blive rullet i gang igen efter nedlukningen.</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 medarbejderne at sikre, at feltet Generelle oplysninger i Nexus konsekvent udfyldes og opdateres i tråd med kommunens retningslinjer. 2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent dokumenterer borgers livshistorie, eller borgers fravalg heraf. 3. Tilsynet anbefaler, at centersygeplejersken og medarbejderne løbende opdaterer helbredstilstande, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation. 4. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at følge op på en konkret borgers mistrivsel. 5. Tilsynet anbefaler ældrecentrets ledelse og medarbejdere at drøfte mulige forbedringsindsatser med henblik på at øge det aktuelle aktivitetsniveau og styrke det sociale fællesskab i de to afdelinger yderligere.

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.