

Tilsynsrapport

Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Ådalscentret

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Marts 2023



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



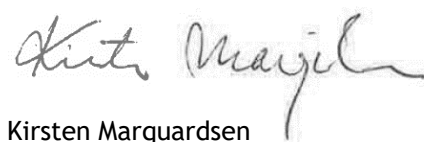
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig




Kirsten Marquardsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 04 36

Mail: kmq@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: Ådalscentret, Kronhjorten 1, 9530 Støvring

Leder: Gerda Holm Christensen

Antal boliger: 50 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 29. marts 2023, kl. 11.30 - 15.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Assisterende leder
- Fem medarbejdere
- Fire borgere
- En pårørende

Tilsynet foretog desuden observationer og små dialoger med borgere på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet med ledelsen, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Helle C. Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.2 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med leder, som har været ansat igennem en årrække, samt med assisterende leder, som nyligt er tiltrådt stillingen. Stedets anden assisterende leder afvikler ferie.

Ledelsen redegør for indvielsen af centrets to nye afdelinger, hvor en afdeling med 10 boliger åbnede for borgere i foråret 2022, mens den anden afdeling med samme antal boliger er påbegyndt indflytning af nye borgere i februar 2023, og centret forventes fuldt besat til april. Udvidelsen har været - og er - en spændende og til tider krævende proces, hvor grundig introduktion af nyansatte og afvikling af indflytningssamtaler i god tid med borgere og pårørende har været fokusområder.

Ledelsen oplyser ligeledes, at det seneste år har været præget af flere komplekse borgerløb, hvor flere konkrete borgere nu er visiterede til andre specialiserede tilbud. Personalemæssigt påvirkede borgerforløbene en del medarbejdere følelsesmæssigt, hvilket blev fulgt op med supervision og psykologhjælp. Dog er to medarbejdere stadig delvist sygemeldte som følge heraf. Ledelsen beskriver desuden rekrutteringsvanskeligheder af faglærte medarbejdere sidste år, som dog ændrede sig markant sidst på året, hvorfor alle stillinger nu er besatte.

Det ledelsesmæssige fokus er et vedvarende arbejde med at sikre driften og understøtte medarbejdernes faglighed, bl.a. i forhold til at etablere tilgange til borgerne og på at sikre kerneydelsen. I den forbindelse redegør ledelsen for en medarbejdergruppe, som brænder for demensområdet og borgerne, ligesom

medarbejdernes kreativitet i hverdagen anerkendes. Af udviklingstiltag oplyser ledelsen, at centret har ansat en ernæringsassistent, som dagligt bager og tilbereder mellemmåltider til borgerne ud fra deres ønsker.

Medarbejdersituationen beskrives som stabil, men udvidelsen af medarbejderstaben til nu 85 medarbejdere kan mærkes i hverdagen, idet arbejdspladsen er blevet stor, og medarbejdernes indbyrdes kendskab til hinanden på tværs af afdelingerne er reduceret i forhold til tidligere. Sygefraværet beskrives som lavt, og de tre langtidssygemeldte medarbejdere er alle i gang med en optrappingsplan, og de er påbegyndt tilbagevenden til jobbet.

Ifølge ledelsen har der ikke været klager, ligesom de redegør for en kontinuerlig bevågenhed på pårørendesamarbejdet, bl.a. med tilbud om årlige opfølgingsmøder.

1.3 Opfølgning

Ledelsen redegør for opfølgning på sidste års anbefalinger vedrørende mangler i dokumentationen.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Rebild Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Ådalscentret. 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 Ådalscentret er et meget velfungerende ældrecenter for borgere med demenslidelser. Ledelsen og medarbejderne arbejder målrettet og engageret med at sikre trivsel og tryghed for borgere og pårørende, hvilket ligeledes har gjort sig gældende i processen med udvidelsen af centrets 20 nye boliger.

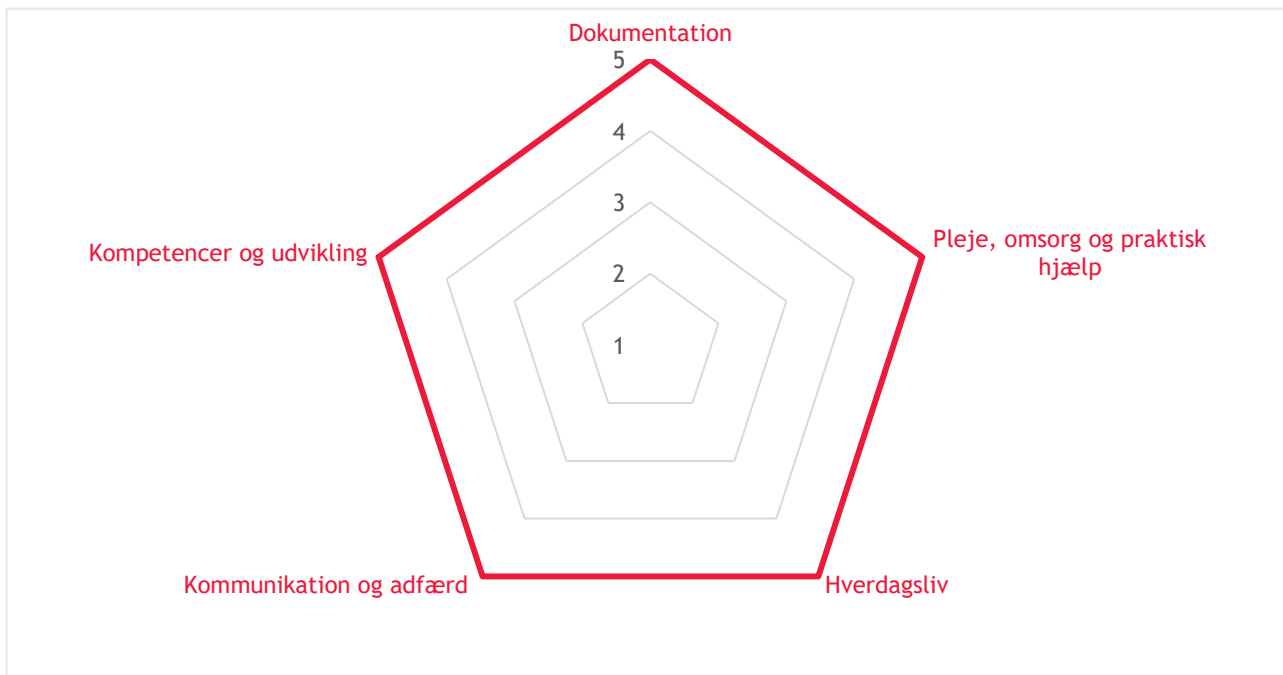
Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet og med stor forståelse og respekt for at drage omsorg for målgruppen samt inkludere de pårørende i hverdagen. Medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes opmærksomhed på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges individuelt og ud fra borgernes dagsform.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Tilsynet har ikke givet anledning til anbefalinger.

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

2.3.1 Dokumentation

Score: 5	Vurdering: <p>Tilsynet vurderer, at Ådalscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt og væsentligt redskab for hverdagens praksis. Der oplyses om en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor borgernes to kontaktpersoner er primært ansvarlige for opdaterede døgnrytmeplaner og generelle oplysninger, mens social- og sundhedsassistenter samt centrets to tilknyttede sygeplejersker er tovholdere for ajourføring af tilstande. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med leder.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje og omsorg er detaljeret og handlevejledende beskrevet over hele døgnet, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. I alle tre tilfælde ses der tillige velbeskrevne generelle oplysninger, herunder fyldestgørende livshistorier. Funktionsevne- og helbredstilstande foreligger ajourførte med observationsnotater tilknyttet relevante tilstande. Handlingsanvisninger vedrørende borgernes sundhedslovsydelser ses med dækkende beskrivelser i forhold til konkrete indsatser.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
-----------------	---

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 5	Vurdering: <p>Tilsynet vurderer, at Ådalscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker meget stor tilfredshed og tryghed med den hjælp, de ydes.</p> <p>Ådalscentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg via kontaktpersonordning, løbende faglig sparring samt orientering i dokumentationen, herunder kørelister og SUL-indsatser. Medarbejderne redegør kompetent for deres fleksibilitet ift. opgaveløsningen og borgernes varierende dagsform, hvor sekvenspleje og kontakt-øer er hyppigt benyttede pædagogiske redskaber, ligesom bad tilbydes og leveres både i dag- og aften timerne. Medarbejderne redegør tillige for, hvordan borgernes livshistorie og viden fra pårørende inddrages i tilrettelæggelsen af plejen.</p> <p>Triage-møder afholdes to gange ugentlig, både på dag- og aftenholdet, ud fra en fast dagsorden. I den forbindelse oplyser medarbejderne, at borgerne konsekvent kategoriseres røde efter indlæggelse, ligesom afvigende adfærd kan medvirke til, at borgere triages som gule eller røde. Stuegang med tilknyttede plejecenterlæge varetages af de to centersygeplejersker, og som et nyere tiltag deltager ligeledes social- og sundhedsassistenter for at understøtte og sikre en helhedsorienteret indsats med stor indsigt i borgernes hverdag. Derudover foregår et tværfagligt samarbejde med bl.a. demenskoordinator, geronto-psykiatrisk team samt terapeuter. Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard, og medarbejderne har stort fokus på det rehabiliterende sigte ved selv de mindste opgaver, som fx at knappe egen skjorte eller løfte eget bestik under måltiderne. Medarbejderne redegør ligeledes for et relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i form af opmærksomhed på borgernes hygiejne, ernæring samt tryk-aflastende tiltag, såsom lejring eller rekvirering af rette madras.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i borgernes boliger, som ligeledes gør sig gældende for borgernes hjælpemidler.</p>
-----------------	---

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at Ådalscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne fortæller, at de har mulighed for et individuelt tilrettelagt hverdagsliv, men flere borgere nyder fællesskabet med deres bofæller og medarbejderne. Borgerne udtrykker, at de har indflydelse og medbestemmelse i hverdagen. Tilsynet bemærker, at borgerne virker tilpasse under interviews.

Ledelsen og medarbejderne redegør for fælles og individuelle aktivitetstilbud til borgerne, og at der altid tages højde for borgernes svingende daglige formåen. "Ådals-venner", som er frivillige, arrangerer tillige ugentlige aktiviteter, såsom banko, sang eller samvær samt ledsager til koncerter i Musikkens hus i Aalborg. Medarbejderne oplyser, at borgerne færdes på alle afdelinger med stor opmærksomhed på, at centret er et fælles hjem, og der bydes på kaffe og samvær. Ligeledes har medarbejderne fokus på at gribe nuet og tilbyde spontane aktiviteter, som bl.a. kan være ringspil, gåture, højtlesning eller en stille stund med nærvær, ligesom enkelte borgere profiterer af at feje på fællesarealer.

Borgerne er tilfredse med maden, og eftermiddagens kage roses af flere borgere som meget velsmagende.

Medarbejderne reflekterer kompetent over måltidets betydning for borgerne, og de kan på relevant vis redegør for deres opgaver i forhold til at skabe rammer for det gode måltid. Medarbejderne har pædagogiske måltider, og de sidder sammen med borgerne med øje for deres særskilte behov, som fx kan være hjælp til indtag af maden, guidning eller en placering, som understøtter behovet for skærmning og begrænsning af stimuli. Ligeledes observerer medarbejderne borgernes afvigelser i relation til ernæringsmæssige problematikker, og i samarbejde med en ernæringsassistent tilbydes der alternativer eller kræsekost.

Tilsynet observerer overalt soignerede borgere, som virker afslappede og trygge i deres omgivelser og i relationen til medarbejderne.

2.3.4 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at Ådalscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever at blive mødt med anerkendelse og respekt. En pårørende, hvis ægtefælle for nyligt er indflyttet, fortæller om et velfungerende samarbejde med ledelsen og medarbejderne i den aktuelle tid med mange omstillinger. Den pårørende beskriver ledelsen og medarbejderne som lydhøre og imødekommende, og pårørende oplever stor tryghed ved den løbende kontakt og det høje informationsniveau.

Ledelsen og medarbejderne redegør samstemmende for den etik, empati og ordentlighed, som forventes og praktiseres i samarbejdet med borgere og pårørende. Opmærksomheden på at understøtte borgernes selvbestemmelse er i fokus, og medarbejderne redegør for individuelle tilpassede tilgange og kommunikation, ligesom relationsdannelsen til borgerne omtales som et dagligt og væsentligt medarbejderfokus. Medarbejderne kender regler for magtanvendelse, og de redegør for pædagogiske tiltag og inddragelse af ledelsen, hvis en situation eller behovet skulle opstå.

Tilsynet observerer overalt et godt indbyrdes samspil mellem borgere og medarbejdere, og på alle afdelinger bemærker tilsynsførende, at der sidder medarbejdere sammen med borgerne, og at de er nærværende i samspillet.

2.3.5 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at Ådalscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Ledelsen vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppen. Der redegøres for et kontinuerligt fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling i form af gruppemøder med borgergennemgang og mulighed for faglig sparring og undervisning, alt efter ønsker og aktuelle problematikker i praksis. Ledelsen tilstræber at være tæt på medarbejdernes praksis, bl.a. ved daglig rundgang om morgenen og om eftermiddagen, og de opsøger ligeledes dialoger, som kan afdække behovet for kompetenceudvikling eller tiltag. Medarbejdertrivslen vurderes af ledelsen som atter at være god efter at have været udfordret ved tidligere borgerforløb.

Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, bl.a. værdsættes den kollegiale faglige sparring, ligesom triage, faglige møder og inddragelse af eksterne samarbejdspartnere samt opslag i VAR-portalen ved faglige tvivlsspørgsmål beskrives som udviklende. Tre nyansatte medarbejdere redegør for en udførlig introduktion til opgaverne og til borgerne. Samarbejdet på tværs af afdelingerne er ifølge medarbejderne meget velfungerende, ligesom den synlige og nærværende ledelse bemærkes positivt og medvirkende til en god trivsel og tryghed i forhold til opgaveløsningen.

2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.4.2 Anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger.

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.

