



Tilsynsrapport Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Øster Hornum Ældrecenter

Uanmeldt tilsyn
Februar 2024

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 ældrecentret.

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



Helle Charlotte Nielsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 00 92

Mail: henie@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede og
skal derfor vurderes ud
fra dette.*



1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om ældrecentret og tilsynet

Navn og adresse: Øster Hornum Ældrecenter, Birkehøjvej 10, 9530 Rebild

Leder: Yvonne Pedersen

Antal boliger: Syv boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 9. februar 2024, kl. 08.15 - 12.25

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Daglig leder fra et andet ældrecenter
- To medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog desuden observationer på fællesarealer.

Tilsynet blev efterfølgende afrundet med leder, som telefonisk fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med en medarbejder. Leder er til møde ude af huset, og træffes umiddelbart ikke, hvorfor daglig leder fra et andet ældrecenter kontaktes, og tilstøder tilsynet efter kort tid. Leder kontaktes efterfølgende, og støder ligeledes til. Leder oplyser, at der nu bor i alt syv borgere på ældrecentret. Ældrecentret er, som et led i en moderniseringsplan i Rebild Kommune, varslet lukket senest i 2025, og de tomme boliger tildeles derfor ikke til nye borgere.

Leder oplyser, at ældrecentret er beliggende i et lokalsamfund med et stort lokalt engagement, og ældrecentret oplever derfor fortsat et højt aktivitetsniveau med inddragelse af ældrecentrets borgere, både til daglige aktiviteter, fester og andre større arrangementer på ældrecentret.

Leder har stor opmærksomhed på medarbejdernes trivsel og arbejdsmiljø i den aktuelle proces, og ældrecentret har, med hjælp fra kommunale puljemidler, tilknyttet en erhvervspsykolog, der på møder med MED-udvalget og personalemøder har givet ledelse og medarbejdere viden om og indsigt i egne reaktioner samt konkrete redskaber til at mestre den aktuelle forandringsproces.

Medarbejdergruppen er, i takt med det vigende antal borgere, reduceret, og tæller nu ni medarbejdere, hvoraf fem er social- og sundhedsassistenter og fire er social- og sundhedshjælpere. Leder beskriver gruppen som meget stabil, og det samlede sygefravær er lavt. En social- og sundhedsassistent er ansat i et barselsvikariat, og der er ikke langtidssygemeldte medarbejdere, ej heller vakante stillinger. Fravær ved sygdom og afvikling af ferie- og fridage dækkes helt overvejende af tre fasttilknyttede ufraglærte timeafløserne, der har et godt kendskab til borgerne og til huset. Leder oplyser, at ældrecentret samdrifter med et andet ældrecenter i kommunen, hvor fraglærte medarbejdere gensidigt dækker vagter på tværs af de to ældrecentre, så det sikres, at der altid er en fraglært medarbejder til stede. Ifølge leder anvendes eksterne vikarer kun i meget sjældne tilfælde.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen. Leder udfører ledelsestilsyn på borgerjournaler, og to medarbejdere er tilmeldt central undervisning vedrørende Nexus. Derudover oplyser leder om en øget opmærksomhed på anvendelse af VAR-portal. Tilsynet bemærker, at flere anbefalinger vedrørende dokumentationen fortsat er gældende.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

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

Der er foretaget tre stikprøver.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Øster Hornum Ældrecenter er et velfungerende ældrecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at ældrecentret gennemgår en tid med store forandringer, grundet den forestående lukning, hvilket i en vis grad påvirker borgere og medarbejdere. Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at ledelsen har et stort fokus på borger- og medarbejdertrivsel, og at ledelsen har iværksat relevante tiltag i den forbindelse.

Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser og med inddragelse af frivillige fra det nære lokalsamfund.

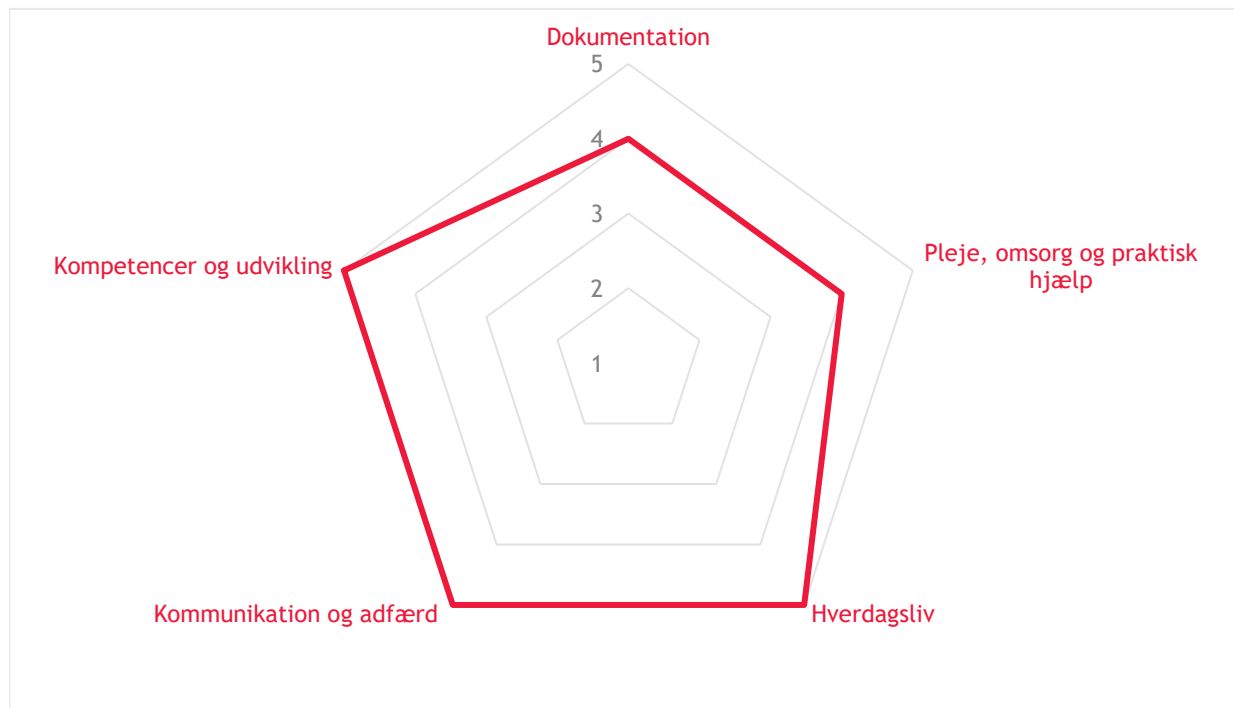
Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig og borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet har identificeret enkelte mangler i relation til dokumentationen, hvilket har givet anledning til tre anbefalinger. Derudover retter en anbefaling sig til temaet *Pleje, omsorg og praktisk hjælp*. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne udbedres ved en målrettet indsats fra ledelse og medarbejdere.

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: 4

Vurdering:

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

Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne kan redegøre for rolle- og ansvarsfordeling i forhold til at sikre opdaterede borgerjournaler, og de er introducerede til de nyligt udsendte tjeklister vedrørende rolle- og ansvar for dokumentationen.

Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en social- og sundhedsassistent.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der hos en borger med et svingende funktionsniveau beskrivelse af hjælpen, der ydes på borgerens dårlige dage, og hos en anden borger er hjælpen ved toiletbesøg og daglig hudpleje ikke beskrevet. Generelle oplysninger er udfyldt, men de savner i et tilfælde opdatering, mens livshistorie er beskrevet i alle tilfælde. Hos samtlige tre borgere er funktionsevne- og helbredstilstande vurderede og ajourførte, svarende til borgernes helhedssituation, og der foreligger fyldestgørende handlingsanvisninger for sundhedsfaglige opgaver. I observationsnotater ses relevant og rettidig opfølgning på observerede afvigelser og iværksatte indsatser, fraset i to tilfælde, hvor bedring i borgernes hudproblematikker ikke er dokumenteret. Triagefeltet er i alle tilfælde udfyldt og relevant vurderet.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker tilfredshed med den hjælp, de ydes, og samtlige borgere oplever, at hjælpen leveres af imødekommende og fleksible medarbejdere, der har godt kendskab til borgerne og ydelserne, de modtager.

Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via den daglige fælles orientering i dokumentationen og fordeling af opgaverne ved morgenindmødet. Der møder dagligt to medarbejdere i dag- og aftentimer, og medarbejderne er i løbende tæt kontakt med hinanden. Medarbejderne mødes desuden sidst på formiddagen, hvor de følger op på dagens opgaver og observationer. Medarbejderne redegør for et indgående borgerkendskab i kraft af en lille borger- og medarbejdergruppe, hvilket, ifølge medarbejderne, giver gode muligheder for at tilrettelægge hjælpen til borgerne med afsæt i borgernes ønsker, vaner og dagsform. Medarbejderne anvender hverdagstriagering, og på et til to ugentlige triagemøder følges der op på triagerede borgere sammen med centersygeplejersken. Medarbejderne redegør for et velfungerende samarbejde med centersygeplejerskerne, der har regelmæssig tilstedeværelse på ældrecentret, og som kan kontaktes ved behov i dagtimerne. Derudover bidrager samarbejde med tværfaglige samarbejdspartnere, herunder terapeuter, demenskoordinator, hygiejnekontaktperson samt ældrecentrets tilknyttede læge, til den helhedsorienterede indsats hos borgerne.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, og medarbejderne redegør med eksempler på, hvordan borgerne motiveres til at udføre, hvad de selv kan, under hensyntagen til, at borgerne også har kræfter til de aktiviteter, der giver dem livskvalitet. Medarbejderne har desuden fokus på at introducere nye medarbejdere, herunder afløsere, grundigt til de rehabiliterende indsatser hos borgerne. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. via daglig hudpleje, samt opmærksomhed på kost og bevægelse hos borgere med diabetes.

Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i de besøgte boliger, hvilket ligeledes gør sig gældende for borgernes hjælpemidler.

Tilsynet bemærker, at en medarbejder bærer armbåndsurs, hvilket tilsynet har drøftet med medarbejderen og leder.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne oplever indflydelse og selvbestemmelse, både i forhold til pleje og omsorg, og i forbindelse med aktiviteter, døgnrytme og hverdagsliv. En borger, som deltager i en stor del af de fælles aktiviteter, fremhæver bankospil, filmeftermiddage og bordtennis som hyggelige aktiviteter. Borgeren tilbringer desuden en del tid i ældrecentrets træningsrum, hvilket, ifølge borgeren, har god effekt på borgerens velbefindende, særligt ift. lungefunktionen. En anden borger deltager i mindre omfang i tilbudte aktiviteter, og borgeren er engageret i egne sysler, såsom at læse eller male. Borgeren nyder derudover at se TV sammen med en eller flere andre borgere hver aften.

Leder og medarbejdere redegør for flere velorganiserede grupper af frivillige, organiserede i et brugerråd, samt "Øster Hornum Seniorer", der tilbyder daglige aktiviteter på ældrecentret, de fleste med deltagelse af andre borgere fra byen. Leder bemærker i den forbindelse, at flere medlemmer af brugerrådet er tidligere medarbejdere i huset,

der fortsat har et stort engagement i at tilbyde et alsidigt og indholdsrigt tilbud til borgerne.

Medarbejderne er opmærksomme på borgernes dagsform, og de oplever gode muligheder for at tilbyde en-til-en tid med nærvær, en kop kaffe, ordne negle eller andet efter borgerens ønsker og behov

Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og langt de fleste borgere indtager måltiderne i fællesskab, hvilket af samtlige borgere omtales som hyggelige og hjemlige.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de understøtter rammerne for det gode måltid i form af deltagelse ved bordet og understøttelse af samtale og hyggeligt samvær. Medarbejderne kan endvidere redegøre for relevante faglige observationer i forbindelse med måltider, herunder tygge- og synkebesvær, hvor en ernæringskonsulent inddrages ved behov, og også i øvrigt kommer regelmæssigt i huset, og deltager i ernæringstriage sammen med medarbejderne.

Tilsynet observerer ved rundgang på ældrecentret et aktivt miljø i ældrecentrets fælles stue og køkken, hvor flere borgere og frivillige mødes og taler sammen i løbet af formiddagen. Ligeledes bemærkes det, at nogle borgere og en medarbejder sidder sammen ved bordet, og hvor de har hyggelige samtaler under måltidet.

2.3.4 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever at blive mødt med anerkendelse og respekt fra medarbejderne, der omtales som søde og omsorgsfulde.

Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan kommunikation og adfærd er båret af respekt og en anerkendende tilgang, hvor relation, dialog, livshistorie og borgers egen jargon inddrages for at sikre en individuelt tilpasset kommunikation. Omgangstonen i huset er, ifølge medarbejderne, præget af en familiær tone, baseret på et godt gensidigt kendskab, hvor fx humor anvendes med omtanke og med afsæt i en etableret relation mellem borger og medarbejder. Nye afløsere introduceres grundigt til hver enkelt borgers ønsker og behov ift. kommunikation, og medarbejderne redegør endvidere for, hvordan de arbejder målrettet med en individuel og værdig tilgang til borgerne via løbende sparring og faglige drøftelser.

Medarbejderne udtrykker tillid til at italesætte brud på omgangstonen over for en kollega eller leder, hvis problemet skulle opstå, hvilket ikke har været tilfældet.

Tilsynet observerer ved rundgang på ældrecentret, og ved middagsmåltidet, i flere tilfælde en anerkendende og imødekommende omgangstone i samspillet mellem borgere og medarbejdere, hvor et godt gensidigt kendskab skinner igennem.

2.3.5 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

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

Leder vurderer, at der i medarbejdergruppen er de nødvendige kompetencer og ressourcer ift. den aktuelle borgergruppes behov. Ældrecentret har, ifølge leder, assistentdækning i dag- og aftentimer samt delvist om natten, hvor der dog altid er en faglært medarbejder til stede, og hjemmesygeplejen kan kontaktes i ydertimer.

Leder arbejder systematisk med medarbejdernes kompetenceudvikling og mulighed for faglig sparring, bl.a. med centersygeplejersken i forbindelse med triagemøder, som

trods ældrecentrets mindre størrelse, afvikles med samme frekvens. Kvartalsvise personalemøder med faglige oplæg er nyligt implementeret for at imødekomme medarbejdernes behov for sparring og vidensdeling i den aktuelle periode, hvor medarbejderne arbejder mere alene. Leder er til stede på ældrecentret to dage om ugen, og prioriterer at være tilgængelig for medarbejderne pr. telefon på de øvrige dage. Derudover er medarbejderne nyligt inviteret til MUS- og seniorsamtaler.

Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende kompetenceudvikling via sparring med hinanden, centersygeplejersken og øvrige tværfaglige samarbejdspartnere. Ældrecentrets tilknyttede læge, der kommer regelmæssigt i huset, underviser og vejleder medarbejderne i praksisnære sundhedsfaglige emner med afsæt i aktuelle problemstillinger hos borgerne, fx diabetes kompression og smertebehandling. Medarbejdergruppen har desuden modtaget undervisning og vejledning ved en sygeplejerske fra Neurologisk ambulatorium vedrørende Parkinson. Grundet en overordnet forvaltningsmæssig beslutning har kursusaktivitet i kommunen været sparsom i den seneste tid, men to medarbejdere er tilmeldt et kommende kursus vedrørende Nexus. Medarbejderne redegør for, at social- og sundhedsassistenter varetager oplæring i sundhedsfaglige opgaver i henhold til delegeringsrammen, ligesom medarbejderne redegør for, at VAR-portalen anvendes som redskab i den daglige praksis i tilfælde af tvivl og behov for genopfriskning af faglige procedurer.

Medarbejderne oplever et stille hus, efterhånden som antallet af borgere og medarbejdere reduceres, og de tilkendegiver, at den forestående lukning af ældrecentret har påvirket medarbejdertrivsel i en periode. Medarbejderne udtrykker dog samtidigt, at der blandt medarbejderne er enighed om at fokusere på de positive elementer i processen, fx oplever medarbejderne at have god tid og ro til at give borgerne nærvær og stjernestunder, hvilket bidrager positivt til arbejdsglæden.

2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for pleje og støtte for hele døgnet.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at ajourføre generelle oplysninger i en konkret borgerjournal.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent dokumenterer opfølgning på iværksatte faglige indsatser hos borgerne.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at samtlige medarbejdere kender og overholder hygiejniske retningslinjer, herunder håndhygiejne.

3. 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.