

Tilsynsrapport

Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Suldrup Ældrecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Januar 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



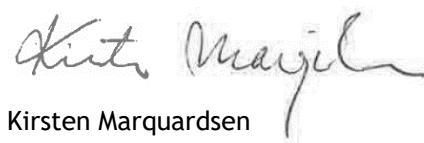
Birgitte Hoberg Sloth

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: Suldrup Ældrecenter, Himmerlandshave 1, 9541 Suldrup

Leder: Yvonne Pedersen

Antal boliger: 30 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 25. januar 2022, kl. 12.00 - 15.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- To medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog desuden observationer på fællesarealer.

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

Tilsynsførende:

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.2 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med medarbejdere i leders fravær, og leder støder til undervejs i tilsynet.

Leder oplyser at være optaget af medarbejdertrivsel og arbejdsmiljø, udsprunget af en nylig ”3-1-1 måling”, som er kommunens redskab til at monitorere medarbejdernes trivsel. Resultatet har givet anledning til drøftelser på gårsdagens personalemøde for at tilgodese samtlige medarbejders trivsel. Leder tilkendegiver en overvejende høj trivsel blandt medarbejderne, men leder reflekterer over, at der altid er plads til forbedring. Leder beskriver desuden Suldrup Ældrecenter som et velfungerende ældrecenter, og leders vision for ældrecenteret er, at det skal være et godt sted at bo og arbejde.

Leder oplyser også at have ledelsen for Haverslev, hvorfor leder veksler sin tilstedeværelse alt efter behovet på de to ældrecentre. Leder har fokus på samdrift, og leder oplyser i den forbindelse, at medarbejderne afløser på tværs af ældrecentrene ved fravær.

Et kommende udviklingsområde på Suldrup Ældrecenter er udvidelse af det eksisterende dagcenter, så dagcentret kan rumme samtlige berettigede borgere for hele kommunen, med undtagelse af borgere med demens, hvor tilbuddet er andetsteds i kommunen. Ældrecentrets borgere benytter i dag dagcentret, men med den kommende udvidelse er dette ikke længere en mulighed, hvorfor leder og frivillige er i dialog om, hvilke lokaler på ældrecentret der i stedet kan benyttes, så borgerne fortsat kan leve et godt hverdagsliv med indholdsrige aktiviteter.

Medarbejdergruppen beskrives af leder som værende stabil og med en høj faglighed. Ældrecentret har ingen vakante stillinger, og sygefraværet er aktuelt højt, hvilket tilskrives en langtidssygemeldt køkkenmedarbejder samt årstidsbestemt sygdom blandt medarbejderne.

1.3 Opfølgning

Leder oplyser at have arbejdet med sidste års anbefaling ved generelle oplysninger. Tilsynet bemærker dog, at anbefalingen fortsat gør sig gældende.

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 velfungerende ældrecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som 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 og i samspillet med borgerne, og hvor de mange frivillige medvirker til et varieret udbud af aktiviteter.

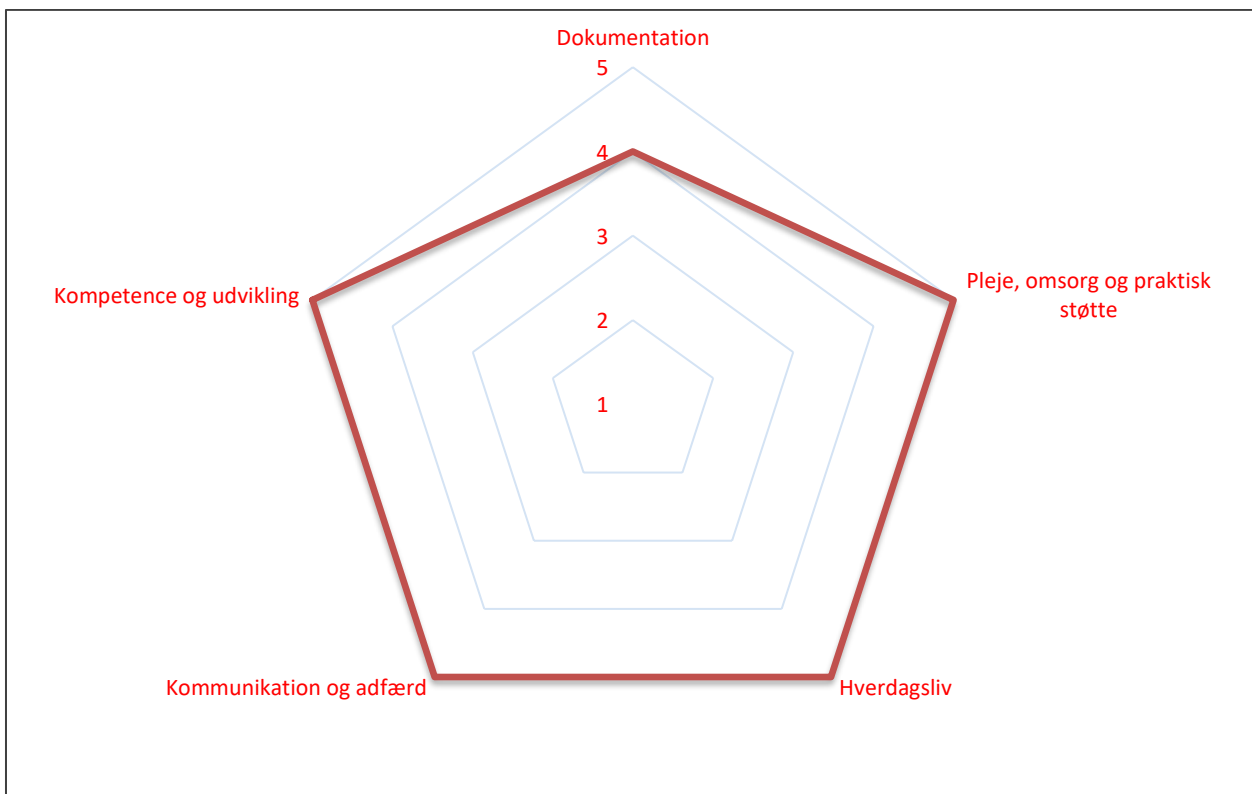
Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret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

Tilsynet har givet anledning til to anbefalinger, og tilsynet vurderer, at manglerne kan udbedres ved en mindre ledelsesmæssig indsats.

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

<p>Score: 4</p>	<p>Vurdering</p> <p>Tilsynet vurderer, at ældrecenteret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de med en klar rolle- og ansvarsfordeling arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne sikrer løbende opfølgning og opdatering af borgernes journaler, hvor borgernes kontaktperson har det overordnede ansvar, bl.a. prioriteres hyppig opdatering af døgnrytmeplaner. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en medarbejder.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der i to borgeres døgnrytmeplaner udfoldelse og fyldestgørende beskrivelse af hjælpen til bad samt beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgang ved en borger med demens. I alle tilfælde savnes der desuden udfoldelse af nattilsynets formål.</p> <p>Generelle oplysninger er fyldestgørende ajourført, fraset et tilfælde, hvor der mangler uddybning af punkterne mestring, motivation og ressourcer, ligesom borgerens livshistorie savnes. Funktionsevne- og helbredstilstande er oprettede og opdaterede, og der foreligger handlingsanvisninger på uddelegerede SUL-indsatser, ligesom faglige indsatser er fulgt op. Borgerne er triagerede i Nexus, svarende til aktuelle helbredssituation. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
-----------------	--

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering

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

Borgerne oplyser at modtage relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker tilfredshed med måden, hjælpen udføres på. En borger oplyser at være meget glad for at bo på ældrecentret, som er i det nærmiljø, borgeren har boet i det meste af sit liv.

Ældrecentret arbejder målrettet på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. via kontaktpersonordning, tilknytning til fast afdeling i mindre teams og ved de uformelle overlap mellem vagtlag. Planlægger fordeler opgaver dagen i forvejen med afsæt i medarbejdernes kompetencer, relationer og kompleksitet i borgeropgaverne. Ved fremmøde går medarbejderne efter en kort orientering i dokumentationen direkte i plejen, da flere af borgerne har et ønske om at komme tidligt op, hvilket medarbejderne gør en dyd ud af at imødekomme. I løbet af formiddagen mødes medarbejderne til faglig sparring, ligesom de to gange ugentligt gennemfører triage med centersygeplejersken som også deltager. Det tværfaglige samarbejde med kommunens øvrige samarbejdspartnere er ligeledes højt prioriteret, og medarbejderne nævner terapeuter, diætist og demenssygeplejersken, som inviteres til faglige drøftelser ad hoc.

Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejdere redegør for, at de motiverende inddrager borgernes ressourcer, så vidt muligt, og altid med opmærksomhed på den enkelte borgers dagsform og ressourcer. Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og de kan med flere eksempler redegøre for tiltag, fx hvordan borgerne understøttes i at spritte eller vaske hænder efter behov.

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

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering

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

Borgerne har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor indflydelse på hverdagen og selvbestemmelse ift. døgnrytme og aktiviteter vægtes højt.

En borger oplyser at deltage i alle de aktiviteter, der tilbydes, lige fra gudstjeneste, kreative sysler til sangaftener. Borgeren har altid været meget social, og borgeren nyder de varierende aktiviteter, både med borgere ude fra byen og medbeboere.

Leder oplyser om en meget stor og aktiv frivilligruppe, og leder anskuer, at de omkring 50 frivillige skiftevis afvikler aktiviteter, såsom bankospil og ture ud af huset, ligesom de flere gange har lejet en stor bus og er taget ud i det blå til fx Bilka eller i kirke. Frivillige fra Røde kors tilbyder højtlesning, sang og bankospil, og dagcentret har ligeledes forskellige aktiviteter, primært tiltænkt byens borgere med berettigelse til dagcenter, men også ældrecentrets beboere bliver budt inden for, hvis aktiviteterne frister. Leder oplyser i relation til udvidelsen af dagcentret, at en medarbejder pr. 1. marts er ansat i en delt stilling i dagcenteret og til at udmønte klippekort for borgerne på ældrecentret. Aktuelt varetager medarbejderne klippekort, som oftest anvendes til ekstra rengøring, socialt samvær eller små ture ud af huset.

Borgerne er tilfredse med maden, og de beskriver måltiderne i "Caféen" som hyggelige. "Cafeen" er desuden det fælles samlingssted for borgerne. En borger, som førhen selv har lavet meget mad, roser madens kvalitet, men borgeren tilkendegiver samtidig med et glimt i øjet, at det kunne være ønskværdigt, hvis borgerens livret var på menuen dagligt.

Måltider indtages for størstedelen af borgerne i "Caféen". Dagligt tilbydes der morgenbuffet, hvor borgerne har mulighed for at vælge et varieret udbud af morgenmad, som er tilberedt af det tilknyttede køkkenpersonale. Øvrige måltider serveres for de fleste borgere ligeledes i "Caféen", hvor medarbejderne oplyser at være deltagende og understøttende i det sociale samvær og i dialogen samtidigt med, at faglige observationer, som fx ernæringsindtag og dysfagi, gør sig gældende.

Tilsynet bemærker under rundgang flere borgere, som indtager deres eftermiddagskaffe med tilhørende kage i "Caféens" fjernsynsstue, hvor tilsynet observerer en hjemlig og hyggelig stemning, imens borgerne lystig hyggesnakker.

2.3.4 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering

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

Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, som de oplever venlige og omsorgsfulde, og borgerne giver udtryk for en generel god omgangstone på ældrecentret. Dog fortæller en borger om en situation, hvor borgeren havde oplevelsen af at få "skæld ud" af en fast medarbejder. Situationen, som ligger lidt tilbage i tid, blev ifølge borgeren håndteret professionelt af leder med opfølgende samtaler, hvilket borgeren positivt anerkender.

Medarbejderne redegør for, hvordan deres kommunikation tilpasses den enkelte borgers livsstil og individuelle jargon og altid med respekt og professionalisme. Nyansatte medarbejdere introduceres forud for selvstændigt arbejde til borgerne, indtil gensidig tillid og tryghed i relationen er opnået. Medarbejderne har fokus på omgangstone, og de har tillid til at drøfte brud herpå indbyrdes og med leder, såfremt det skulle finde sted, hvilket ifølge medarbejderne ikke har været tilfældet.

Tilsynet observerer flere gange en anerkendende og imødekommende omgangstone mellem borgere og medarbejdere under rundgang på ældrecentret.

2.3.5 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering

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

Leder beskriver en samlet set meget kompetent medarbejdergruppe med et højt fagligt fokus, grundet ældrecentrets relative høje andel af social- og sundhedsassistenter, som er gode til at sætte faglig retning. Leder vurderer, at de rette kompetencer til ældrecentrets målgruppe og kerneydelsen er til stede. Leder tilbyder årligt MUS-samtaler, og leder har netop afholdt seniorsamtaler, hvor medarbejdernes trivsel, ønsker til kompetencer og arbejdsliv har været omdrejningspunktet. Leder prioriterer desuden medarbejderens trivsel gennem tilgængelighed og lydhørhed, og leder har et tæt samarbejde med Trio-gruppen, som mødes ugentligt.

Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, bl.a. via indbyrdes faglig sparring med centersygeplejerske og leder, ligesom kommunens tværfaglige samarbejdspartnere, såsom terapeuter og demenssygeplejersken involveres ved behov. Medarbejderne fremhæver ligeledes undervisning fra ældrecentrets tilknyttede lægehus og månedlig online undervisning "Gribben", faciliteret af kommunens sygeplejersker, som fagligt udviklende. Centersygeplejersken uddelegerer SUL-indsatser til assistenterne inden for deres kompetenceområde, hvor sidemandsoplæring og grundig introduktion til opgaverne prioriteres. Medarbejderne redegør for deres kendskab og anvendelse af VAR-portalen, og en medarbejder oplyser at have anvendt VAR-portalen vedrørende injektionsteknik. Arbejdsmiljøet beskrives af medarbejdere som trygt og godt med en stor hjælpsomhed på tværs af medarbejdergruppen. En medarbejder, som tidligere har været elev på ældrecentret, fremhæver positivt stedets arbejdsmiljø og mulighed for løbende kompetenceløft som årsag til, at medarbejderen søgte tilbage til ældrecentret, ligesom leder fremhæves positivt som værende lydhør, nærværende og en god sparringspartner.

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 medarbejderne at udfolde døgnrytmeplaner med handlevejledende beskrivelser af borgernes plejebestand, fordelt på hele døgnnet, samt medarbejdernes faglige tilgange i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere borgernes generelle oplysninger, herunder punkterne mestring, motivation og ressourcer samt livshistorie.

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 tilbage-meldingen og noteres som bemærkning i rapporten.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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.

