

Tilsynsrapport

Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Øster Hornum 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



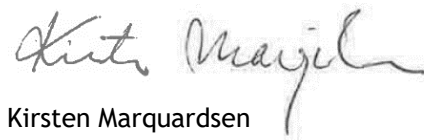
Birgitte Hoberg Sloth

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 Ældrecenteret og tilsynet

Adresse: Øster Hornum Ældrecenter, Birkehøjvej 10, 9530 Rebild

Leder: Stinna Julie Christensen

Antal boliger: 15 permanente plejeboliger og en aflastningsplads

Dato for tilsynsbesøg: Den 25. januar 2022, kl. 08.15 - 11.45

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

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

Tilsynsførende:

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.2 Aktuelle vilkår

Leder oplyser, at Øster Hornum Ældrecenter er et mindre plejecenter beliggende i et lokalsamfund med stor opbakning og tilknytning af flere frivillige, der understøtter hverdagsaktiviteter for ældrecenterets borgere. Leder oplyser i samme anledning, at ældrecenteret er en del af en moderniseringsplan i Rebild Kommune, hvilket betyder, at ældrecenteret er varslet til lukning i 2025. På sigt skal ældrecenteret omdannes til seniorboliger, hvorfor visitering til plejebolig på ældrecenteret ikke længere er muligt.

Leder oplyser endvidere at have ledelsen på Mastruplund Ældrecenter, hvor en daglig leder varetager den daglige drift og planlægning. Leder har stort fokus på samdrift af de to ældrecentre, hvilket betyder, at medarbejderne dækker vagter ind for hinanden ved fravær og på tværs af ældrecentrene. Leders fokusområde er en igangværende proces, hvor samtaler med pårørende og borgere afholdes med henblik på at drøfte borgernes fremtidige boligønsker. Derudover har leder bevågenhed på medarbejdertrivslen, og hun har i den forbindelse afholdt individuelle dialogmøder med medarbejderne vedrørende den forestående lukning med stor opmærksomhed på medarbejderens ønsker for fremtiden. Samtlige medarbejdere er garanteret ansættelse i Rebild Kommune.

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

1.3 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen. Tilsynet bemærker dog, at anbefalingen vedrørende udfoldelse af døgnrytmeplaner fortsat gør sig 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.

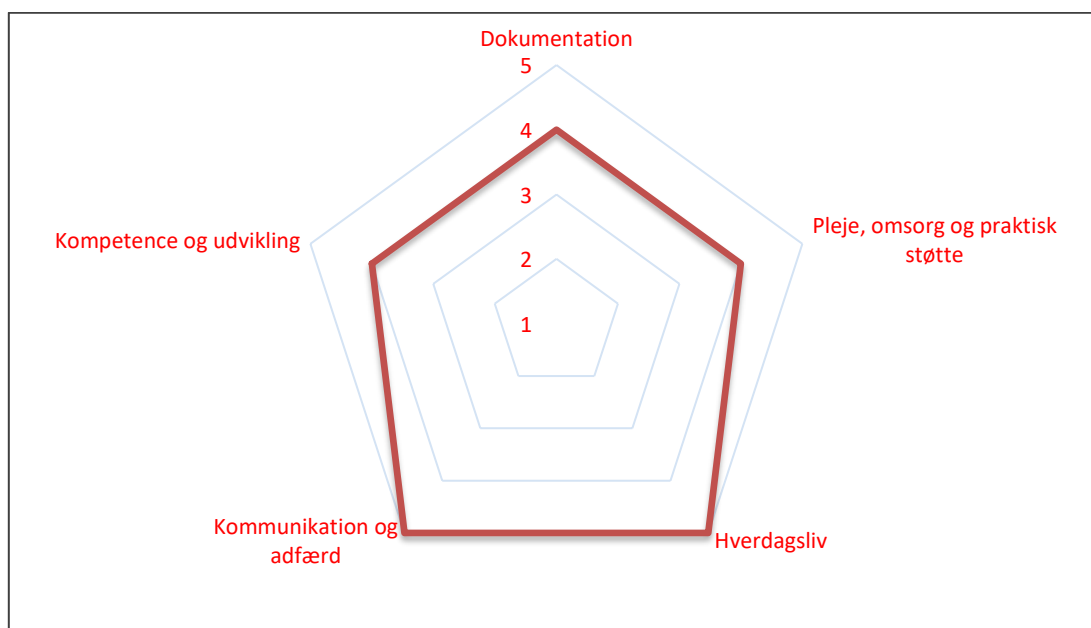
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Øster Hornum Ældrecenter, som står over for nedlukning i 2025, er et velfungerende ældrecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges med udgangspunkt i borgernes ønsker og behov.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan den rehabiliterende metode er integreret i kerneydelsen og i samspillet med borgerne. Tilsynet har givet anledning til i alt fire anbefalinger, og tilsynet vurderer, at manglerne kan udbedres med 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

Score: 4	<p>Vurdering</p> <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, bl.a. ved opdaterede døgnrytmeplaner. Medarbejderne beskriver desuden en klar rolle og ansvarsfordeling i forhold til opdatering af journalerne, alt efter faggruppe, og hvor kontaktpersonen har det overordnede ansvar. Planlægger, som er tovholder for Nexus, understøtter medarbejderne i dagligdagen, og planlægger tilbyder sidemandsoplæring efter behov.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en medarbejder og leder.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog mangler der i to borgeres døgnrytmeplaner fyldestgørende beskrivelse af hjælpen til bad samt udfoldelse af medarbejdernes faglige tilgang ved en borger med demens. Generelle oplysninger fremstår udfyldte og fyldestgørende beskrevet, fraset mangel på en borgers livshistorie. Funktionsevne og helbredstilstande er i alle tilfælde opdaterede, og der foreligger handlingsanvisninger på uddelegerede SUL-indsatser. Faglige indsatser er kontinuerligt og rettidigt fulgt op, og der foreligger relevant triagering i forhold til borgernes aktuelle helbredssituation.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
----------	---

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 4	<p>Vurdering</p> <p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplyser at modtage relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med hjælpen fra de faste medarbejdere. En borger oplyser dog gentagne gange at have sagt fra over for elever, hvilket borgeren oplyser ikke er blevet respekteret af medarbejderne. Samme borger oplyser desuden at være yderst tilfreds og tryk ved hjælpen, når den leveres af de faste og kendte medarbejdere. Borgerudsagnet er videreformidlet til leder, som vil følge op med borgeren og medarbejderne.</p> <p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. via kontaktpersonsordning og koordinerende morgenmøder.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at "dagens assistent" er ansvarlig for oplæsning af foregående døgnns observationer, referater fra læge- og sygeplejerskekontakt samt fordeling af opgaver hos borgerne ud fra kompetencer, relationer og borgernes aktuelle tilstand. Det tværfaglige samarbejde mellem medarbejderne prioriteres højt, og medarbejderne beskriver, hvordan de løbende sparrer med hinanden, centersygeplejerske og leder. Demenssygeplejerske, diætist og terapeuter nævnes ligeledes som hyppige eksterne samarbejdspartnere, ligesom VISO-forløb ifølge medarbejderne anvendes som vejledende rådgivning i komplekse borgerforløb.</p>
----------	--

Pleje og omsorg leveres med en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte, hvor medarbejdere reflekteret redegør for, at de guider og motiverer borgerne til at være så selvhjulpne som muligt, og medarbejderne nævner en række eksempler på, hvordan de inddrager borgernes ressourcer mest muligt i den daglige ADL. Medarbejderne redegør for deres fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. ved en øget opmærksomhed på forebyggelse af UVI.

Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i 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 er meget tilfredse med at bo på ældrecentret, og de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med et bredt udvalg af hverdagsaktiviteter. En borger oplyser glædeligt og med stor fornøjelse om en veloverstået "mandebustur" dagen forinden. En anden borger oplyser at deltage i flere aktiviteter, såsom sang og gudstjeneste, og borgeren fortæller, at årets juletur til Bilka var en god oplevelse, som bragte stor glæde.

Leder og medarbejdere oplyser, at en aktivitetsmedarbejder planlægger og afvikler klippekortsydelser og aktiviteter, såsom højtlesning, lakering af negle og ture ud af huset. Ældrecentrets mange aktive frivillige arrangerer desuden banko, strikkeklub, fælles sangarrangementer og ture ud af huset, ligesom større årstidsbestemte arrangementer afholdes i samarbejde med ældrecentret.

Medarbejderne beskriver, at de støtter op om aktiviteterne, og at de også arrangerer spontane aktiviteter i hverdagen eller prioriterer "en-til-en" tid med borgere, der profiterer heraf.

Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og de beskriver måltiderne i fællesrummet som hyggelige.

Medarbejderne prioriterer at sidde med ved måltider, og de reflekterer over måltidernes betydning for borgernes livskvalitet. Medarbejderne redegør for faglige observationer under måltidet, og ud over at bidrage til dialog observerer de borgernes ernæringsindtag. Med respekt for borgernes værdighed skærmes borgere med behov herfor, såfremt det skønnes relevant.

Tilsynet observerer et stort fremmøde af borgere til middagsmåltidet, ligesom der er en hyggelig stemning og atmosfære blandt borgere og medarbejdere, der ser frem til dagens frokost.

2.3.4 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering

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

Borgerne tilkendegiver, at de altid bliver mødt med anerkendelse og respekt fra medarbejderne, og at alle medarbejderne opleves søde og hjælpsomme.

Medarbejderne redegør for, hvordan de er opmærksomme på at tiltale borgerne individuelt med udgangspunkt i borgernes sproglige jargon og dagsform, ligesom en respektfuld og nærværende tilgang med øje for borgernes selvbestemmelsesret praktiseres.

Medarbejderne er opmærksomme på at foregribe forråelse og omsorgstræthed, og de oplyser at have en tillidsfuld kultur, hvor uhensigtsmæssig adfærd og omgangstone drøftes internt med hinanden eller med leder. Medarbejderne har dog ikke oplevet en omgangstone præget af dette.

Elever og nye medarbejdere introduceres via et fast introduktionsprogram til borgernes individualitet og opgaver via følgedage med faste medarbejdere, indtil gensidig tillid til opgaverne og borgertilgange er opnået.

Tilsynet observerer en anerkendende og respektfuld omgangstone mellem medarbejdere og borgere under rundgang på ældrecentret.

2.3.5 Kompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering

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

Leder beskriver en kompetent medarbejdergruppe, som på grund af ældrecentrets mindre størrelse har stort kendskab til samtlige borgere og pårørende. Leder har i efteråret afholdt MUS og seniorsamtaler med fokus på medarbejdernes trivsel og ønsker til kompetenceudvikling, hvor flere medarbejdere har efterspurgt mere undervisning i Nexus.

Leder prioriterer at sikre rammerne for medarbejdernes faglige drøftelser, hvorfor personalemøder afvikles hver sjette uge med borgergennemgang, ligesom det tilknyttede lægehus tilbyder faglig sparring og undervisning. Medarbejderne har mulighed for at deltage i månedlig online undervisning "Gribben", som afvikles af kommunes sygeplejersker, og der tilbydes undervisning i fx diabetes, UVI og demens.

Leder og medarbejdere vurderer, at medarbejdergruppen samlet set har relevante kompetencer til målgruppens behov. Medarbejderne oplyser, at de har gode muligheder for kompetenceudvikling, bl.a. via faglig sparring indbyrdes, med plejehjemslæge, centersygeplejersken og kommunens tværfaglige samarbejdspartnere. Centersygeplejersken uddelegerer stabile SUL-indsatser efter gældende praksis, og ved behov sidemandsoplæres og understøttes medarbejderne ift. fx udførelse af korrekt sårpleje. Medarbejderne har kendskab til Var-portalens muligheder, men de erkender dog, at de ikke anvender VAR-portalens muligheder, men i stedet spørger hinanden eller centersygeplejersken.

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 behov for hjælp, herunder den pædagogiske tilgang i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere en borgers generelle oplysninger med beskrivelse af borgerens livshistorie.
3. Tilsynet anbefaler leder at følge op på en konkret borgers udsagn vedrørende borgerens oplevelse af ikke at blive imødekommet i forhold til konkret ønske.
4. Tilsynet anbefaler leder og centersygeplejersken at sikre, at alle medarbejdere er fortrolige med og anvender VAR-portalen i leveringen af kerneydelsen.

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.
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.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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.

