

Tilsynsrapport

Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Haverslev Ældrecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Januar 2023



Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

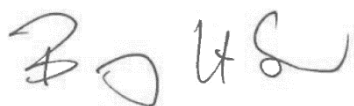
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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



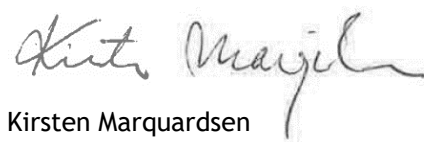
Birgitte Hoberg Sloth

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 Ældrecentret og tilsynet

Adresse: Haverslev Ældrecenter, Dahlsensvej 18, 9610 Nørager

Leder: Yvonne Pedersen

Antal boliger: 17 boliger, heraf en aflastningsplads. På tilsynsdagen er syv boliger beboede

Dato for tilsynsbesøg: Den 13. januar 2022, kl. 08.30 - 12.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog endvidere 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 en medarbejder i leders fravær, og leder støder til undervejs i tilsynet.

Leder oplyser at varetage ledelsen for to plejecentre i Rebild Kommune - Haverslev og Suldrup Ældrecenter. Haverslev ældrecenter er, efter en politisk beslutning, varslet lukning med udgangen af 2024, hvilket naturligvis fylder en del hos både borgere og medarbejdere. Som følge af den varslede lukning visiteres borgere ikke til plejecentret mere, og antallet af borgere er på tilsynsdagen reduceret til syv faste boliger samt en aflastningsbolig.

Leders store bevågenhed er på medarbejdernes trivsel, hvorfor leder aktuelt prioriterer fremmøde på Haverslev Ældrecenter tre dage om ugen. Ifølge leder har medarbejderne behov for tæt ledelsesmæssig opbakning, da situationen på nuværende tidspunkt er præget af uvished om fremtidig arbejdsplads. Leder oplyser at have afviklet individuelle samtaler med samtlige medarbejdere, som overvejende har udtrykt at de ønsker at blive på Haversdal Ældrecenter frem til lukningen. Leder supplerer med, at samtlige medarbejdere er garanteret ansættelse i Rebild Kommune.

Medarbejdersituationen beskrives som stabil, og flere af medarbejderne har mange års anciennitet. Ifølge leder er sygefraværet højt, hvilket tilskrives en langtidssygemeldt medarbejder, som er fratrukket sin stilling ved udgangen af 2022.

1.3 Opfølgning på sidste års tilsyn og anbefalinger.

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentation. Tilsynet bemærker dog, at anbefalinger, relateret til døgnrytmeplaner og funktionsevnetilstande, fortsat gør sig gældende.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Rebild Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Haverslev 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 Haverslev Ældrecenter er et velfungerende ældrecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

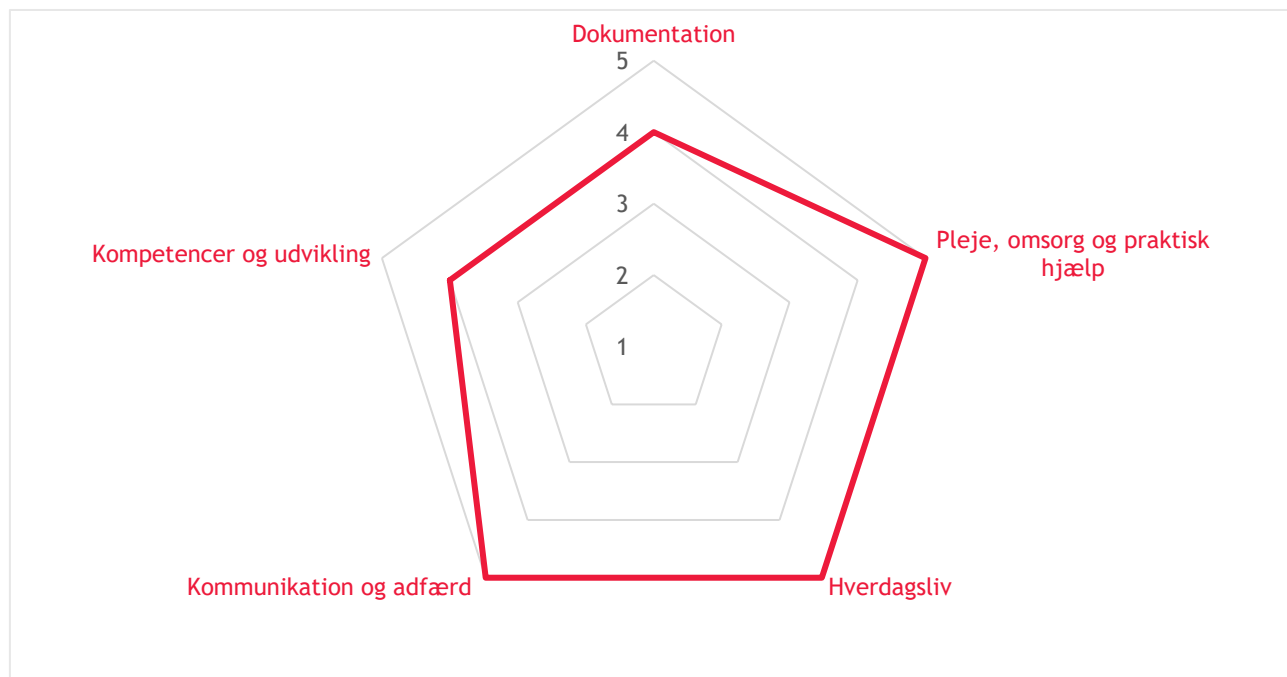
Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis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

Tilsynet har givet anledning til i alt fire anbefalinger vedrørende temaet dokumentation og kompetencer og udvikling. Det er tilsynets vurdering, at manglerne vil kunne udbedres med en målrettet 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

Vurdering:

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

Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en medarbejder.

Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i hverdagens praksis, bl.a. ved hyppig anvendelse af døgnrytmeplaner. Medarbejderne arbejder ligeledes tæt sammen om at sikre, at den samlede dokumentation afspejler borgernes aktuelle helhedssituation. Der er en klar rolle og ansvarsfordeling ift. opdatering af dokumentationen, hvor kontaktpersoner har det overordnede ansvar for døgnrytmeplanerne.

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 ved alle tre borgere fyldestgørende beskrivelser af hjælpen til bad. Generelle oplysninger, herunder punkterne motivation, mestring, ressourcer og vaner, er i alle tilfælde beskrevet fyldestgørende.

Helbredstilstande og helbredsoplysninger, som udfyldes af sygeplejen, er i alle tilfælde opdateret og svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.

Funktionsevnetilstande mangler hos en borger i flere tilfælde ajourføring af score samt opdaterede beskrivelser af borgerens aktuelle funktionsniveau.

Borgerne er i alle tilfælde triageret i Nexus.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de ydes, og de er meget trygge ved medarbejdernes måde at hjælpe dem på. En borger udtrykker, at borgeren ikke kunne ønske sig et bedre sted at bo.

Ældrecentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning, uformelt overlap mellem vagtlag og daglig orientering i dokumentationen. Medarbejderne redegør for, at de fra morgenstunden fordeler dagens opgaver ud fra relationer, kompleksitet og medarbejdernes kompetencer. Social- og sundhedsassistenter er tovholdere for det ugentlige triagemøde, hvor borgerne triageres efter en fast procedure. Ældrecentrets sygeplejerske deltager ved triagemøderne, og medarbejderne redegør for et velfungerende tværfagligt samarbejde. Kommunens samarbejdspartnere, fx demenssygeplejerske, terapeuter og diætist inddrages desuden i borgernes forløb ad hoc.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne kan med flere praksiseksempler redegøre for, hvordan den rehabiliterende tankegang er integreret som en fast del af praksis med fokus på borgernes individuelle ressourcer og formåen på dagen.

Medarbejderne redegør for relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og de tydeliggør i den forbindelse en opmærksomhed på kost- og væskeindtag, ligesom vigtigheden i anvendelsen af kompressionsstrømper fremhæves ved en borger med ødematøse ben.

Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer samt vedrørende borgernes hjælpemidler.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever indflydelse og selvbestemmelse i hverdagen, og de har mulighed for at leve et individuelt tilrettelagt hverdagsliv. En borger oplyser at værdsætte sin formiddagskaffe, som indtages i fællesskabet med to øvrige borgere. I samme anledning oplyser borgeren, at de tre borgere har et stort ønske om at flytte på samme ældrecenter, så de kan fortsætte deres venskab.

Borgerne nævner alle tre "Haverslevs venner", som er en gruppe af frivillige der tilbyder forskellige aktiviteter på ældrecentret, såsom gå- og skubbeture i det fri, fælles morgenmad, sang og aktiviteter ud af huset. En borger fortæller glædeligt at have været på Suldrup Kro og spise dejlig gammeldags mad til stor fornøjelse for flere af borgerne.

Ældrecentret har en fleks-medarbejder, som er ansvarlig for udmøntningen af klippekortsydelserne, og ifølge medarbejderne anvendes klippekort oftest til socialt samvær.

Medarbejderne varetager spontane aktiviteter i hverdagen, ligesom de deltager og understøtter de frivillige ved større årtidsbestemte aktiviteter og arrangementer.

Borgerne er tilfredse med maden, og de adspurgte borgere indtager måltiderne i fællesskab, hvilket de finder hyggeligt.

En borger oplyser, at moderne mad, såsom pasta og ris, ikke altid er sagen, men at det så altid er muligt at få kartofler serveret i stedet for til borgerens store tilfredshed.

Medarbejderne redegør for rammerne for måltiderne, som er rolige og hyggelige, og medarbejderne har fokus på, at understøtte det sociale samspil og dialogen under måltidet. Medarbejdere er deltagende under måltidet, som borgerne enten indtager i fælleskøkkenet eller i borgernes boliger, alt efter ønsker og behov. Medarbejderne redegør for flere faglige observationer ifm. måltidet, bl.a. dysfagi og ernæringsindtag, og kommunens diætist involveres i relevante tilfælde.

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. En borger udtrykker, at alle medarbejderne er søde og imødekommende, mens en anden borger fremhæver medarbejderne som ordentlige og flinke samtidig med, at der er plads til humor i samspillet.

Medarbejderne redegør for en stor opmærksomhed på omgangstone og adfærd i samspillet med borgerne, hvor kommunikationen altid er respektfuld og anerkendende. Medarbejderne tydeliggør ligeledes, at de møder borgerne med nærvær, og de tilpasser kommunikationen efter borgernes individuelle livsstil og jargon. Medarbejderne er opmærksomme på at foregribe forråelse, og de har tillid til at henvende sig til hinanden og til leder, hvis uhensigtsmæssig adfærd eller kommunikation opleves.

Tilsynet observerer en rolig og hjemlig stemning på ældrecentret, hvor medarbejdere og borgere sidder om morgenbordet og drikker kaffe. Dialogen observeres anerkendende, hjertevarm og humorfyldt.

2.3.5 Kompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

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

Leder og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har de relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppen.

Leder oplyser, at medarbejdergruppen består af ti medarbejdere, heraf fire social- og sundhedsassistenter, fem social- og sundhedshjælpere og en køkkenmedhjælper. Ældrecentret har et fast tilknyttet afløserkorps, og ved faste medarbejders fravær dækker medarbejdere fra Suldrup Ældrecenter vagter.

Løbende kompetenceudvikling sikres bl.a. via "Gribben", som er et fagligt online-forum, hvor sygeplejersker fra kommunen underviser en gang månedligt i relevante emner, fx UVI og demens. Leder tilbyder løbende MUS- og seniorsamtaler, og i den forbindelse drøftes medarbejdernes ønsker til kompetenceløft. Leder oplyser desuden, at samtlige medarbejdere har modtaget undervisning i "demensraketten" i foråret 2022.

Medarbejderne føler sig godt klædt på til opgaverne, og de oplever mulighed for kompetenceudvikling via ugentlig triage, løbende sparring samt ved at opsøge viden i VAR-portalen. Derudover inddrager medarbejderne de tværfaglige samarbejdspartnere efter behov.

Medarbejderne reflekterer over, at de fra januar 2023 ikke har en centersygeplejerske med fysisk tilhørsforhold på ældrecenteret, som de tidligere har brugt en del i hverdagen til faglig sparring. Medarbejderne supplerer med, at der ofte er en faglært og en ufaglært medarbejder i dagvagt, og deraf er muligheden for faglige drøftelser og sparring begrænset. Dog har de mulighed for at kontakte en faglært på Suldrup Ældrecenter for generel faglig sparring. En medarbejder oplyser dog at have stået i en situation med behov for sparring, hvor telefonen ikke blev taget, hvilket skabte utryghed.

Medarbejderudsagnet er videreformidlet til leder, der ikke er bekendt med pågældende situation, men leder vil følge op med medarbejderne.

Medarbejderne oplyser, at de har mulighed for løbende kompetenceudvikling, og en medarbejder med nøglefunktion oplyser at have været på uddannelse af flere omgange. Medarbejderne har ligeledes modtaget undervisning i relevante emner fra borgernes praktiserende læge.

Medarbejderne tilkendegiver et godt arbejdsmiljø, hvor flere af medarbejderne har været kolleger i mange år. Dog fremhæver medarbejderne, at den nuværende situation omkring ældrecentret har påvirket trivslen. Medarbejderne oplever desuden en sårbarhed, når de faste medarbejdere er fraværende, da vagter dækkes af afløsere.

Medarbejderudsagn er adresseret til ledelsen, som er bekendt med, og opmærksom på, medarbejdernes bekymringer.

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 beskrivelse af borgernes behov for pleje og støtte for hele døgnnet, herunder også hjælpen til bad.
2. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere i alle tilfælde opdaterer funktionsevnetilstande, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.
3. Tilsynet anbefaler, at leder følger op på medarbejdernes individuelle og samlede behov for faglig sparring, og at de afstemmer forventninger herfor i hverdagen.
4. Tilsynet anbefaler leder en øget opmærksomhed på medarbejdernes individuelle trivsel i perioden frem til nedlukning af ældrecentret.

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>

Vurdering	vurderingsgrundlag
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.

