



Tilsynsrapport Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Ådalscentret

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 plejecentret.

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 plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Ådalscentret, Kronhjorten 1, 9530 Støvring

Leder: Gerda Holm Christensen

Antal boliger: 50 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 20. februar 2024, kl. 09.00 - 13.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Fire medarbejdere
- Tre borgere
- En pårørende

Tilsynet foretog desuden observationer på fællesarealer, og havde mindre dialoger med flere borgere. Tilsynet blev afrundet med leder, der fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

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

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med leder, der oplyser, at ledelsen også tæller to assisterende ledere. Ledelsen har opdelt opgaverne imellem sig, hvor leder har det overordnede ansvar.

Generelt beskriver leder en hverdag, som er kendetegnet ved høj kompleksitet i opgaveløsningen, grundet målgruppen, som er borgere med moderat til svær demens. Ledelsen prioriterer derfor at være tæt på praksis og at understøtte medarbejderne via faglige drøftelser, ligesom der er ledelsesmæssig tilstedeværelse alle ugens hverdage fra kl. 06.00 - 16.00. Yderligere har ledelsen "vagttelefon" i weekender/ydertimerne, så medarbejderne altid har mulighed for at få ledelsesmæssig sparring.

Leder redegør for et løbende udviklingsarbejde i relation til kerneydelsen og medarbejdernes faglighed. Aktuelt er centret med i det kommunale projekt "Styrket indsats, ledelse og social kapital", som omhandler arbejdsbetinget sygefravær, og som inkluderer to møder i medarbejdergrupperne på alle fem boenheder samt i nattevagtgruppen. Boenhederne påbegyndte forløbet i november 2023, og nattevagtgruppen opstarter i næste uge. Drøftelserne og forløbet tager udgangspunkt i Arbejdstilsynets konkrete vejledninger vedrørende høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker. Ledelsens håb er, at medarbejderne videreudvikler deres faglighed, herunder egen bevidsthed om, hvad der påvirker deres arousal-niveau, idet målgruppen oftest afkoder medarbejdernes ageren. Ifølge leder er næste skridt drøftelser, som skal sikre en opdateret fælles forståelse af, hvad der ligger i kerneopgaven, som i efteråret følges op med implementering af arbejdsredskabet "prioriteringstrappen". I relation til andre indsatser, som er planlagt den kommende tid, oplyser leder om et undervisningsforløb med demenskoordinator ift. samarbejdet med de pårørende, ligesom revurdering af kontaktpersonsfunktionen og gruppemøder er på tegnebrættet.

Medarbejdersituationen er præget af stabilitet i medarbejdergruppen, som tæller 84 medarbejdere, inklusiv de timelønnede afløsere. Ådalscentret har for kort tid siden været ramt af NOVO-virus, hvor en stor del af både borgere og medarbejdere var sygdomsramte, hvilket har påvirket korttidsfraværet de første måneder af 2024.

Leder oplyser derudover om et lavt sygefravær. Aktuelt er to medarbejdere langtidssygemeldte, hvoraf den ene medarbejder er i sin opsigelsesperiode. Grundet kommunens moderniseringsplan har centret måttet friholde stillinger, der er tilbudt berørte medarbejdere på centre, som er omfattede af nedlukning, hvorfor to social- og sundhedsassistenter fra andre centre tiltræder til marts. I den forbindelse oplyser leder desuden om løbende henvendelser fra tidligere medarbejdere, der gerne vil tilbage til stedet.

1.2 Opfølgning

Der blev ikke givet anbefalinger ved sidste tilsyn.

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. Der er foretaget tre stikprøver.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Ådalscentret er et velfungerende center for borgere med frem-skredne demenslidelser, og at engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges individuelt og på borgernes præmisser.

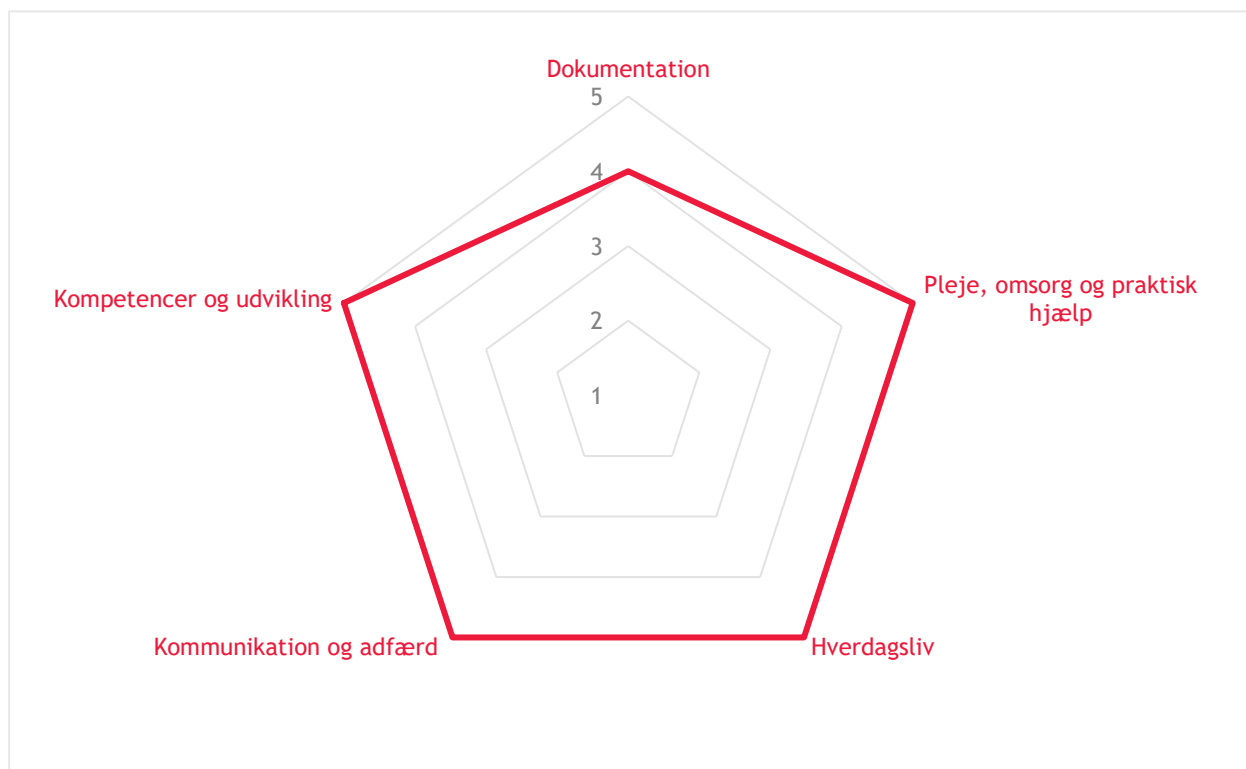
Tilsynet vurderer, at Ådalscentret lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceni-veau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet og faglig kvalitet med blik for pædagogiske tilgange, som understøtter borgernes svingende behov. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med det rehabiliterende og vedligeholdende sigte, som er tilpasset borgernes daglige formåen.

Tilsynet har givet anledning til en enkelt anbefaling rettet mod dokumentationen, som tilsynet vurderer kan udbedres ved en relativ beskeden 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 Ådalscentret 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 en opdateret borgerjournal, hvor kontaktpersoner har det overordnede ansvar, mens alle medarbejdere dokumenterer og opdaterer ændringer dagligt. Medarbejderne er bekendte med kommunens udarbejdede tjeklister, og de tilkendegiver løbende interne drøftelser vedrørende dokumentationspraksis.

Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med leder.

Dokumentationen fremstår, fraset enkelte mangler, opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Faglige tilgange er desuden udfoldede. Feltet generelle oplysninger er hos alle tre borgere velbeskrevne, ligesom funktionsevnetilstande er oprettede og vurderede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau. De tre borgere har takket ja til vægtmålinger hver fjerde uge, som dog i et tilfælde ikke ses dokumenteret de seneste måneder, selv om medarbejderen oplyser, at vejning hos borgeren er udført. Helbredstilstande ses opdaterede og med sammenhæng til indsatser, og tilsynet bemærker relevante observationsnotater, tilknyttede relevante tilstande. Handlingsanvisninger vedrørende borgernes sundhedslovsydelse foreligger med fyldestgørende beskrivelser i relation til konkrete indsatser.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne er glade for den hjælp, de modtager, og de udtrykker, at medarbejderne er meget hjælpsomme. En pårørende, som jævnligt besøger sin kære, er meget tilfreds med kvaliteten af plejen og omsorgen, og pårørende oplever et velfungerende samarbejde med medarbejdere og ledelse.

Ådalscentret skaber kontinuitet, som sikrer borgerne den rette pleje og omsorg via koordinerende morgenmøder med overlap fra ledelsen, ved orientering i dokumentationen og ved løbende faglig sparring. Fordeling af opgaverne på de fem boenheder sker med afsæt i kompleksitet og relation samt kontaktpersonsordning mhp. at skabe genkendelighed og tryghed for borgerne. Medarbejderne redegør for en hverdag, som er kendetegnet ved omstillingsparathed, da borgernes dagsform varierer, og flere borgere er behovsstyrede. Plejen er, ifølge medarbejderne, baseret på samspillet mellem borgeren og den enkelte medarbejder samt anvendelse af relevante pædagogiske tilgange, herunder Tom Kitwoods blomst, sekvenspleje og sceneskift. Medarbejderne oplyser om et vedvarende arbejde med konkret refleksionsmodel, som omhandler refleksion over egen og borgernes adfærd, fx om det er smerter eller en UVI, der kan ligge til grund for en ændret adfærd hos en borger. Modellen inddrages ligeledes på triagemøder, som afholdes en gang ugentligt med repræsentanter fra hver boenhed og med deltagelse af centersygeplejerske og ledelse.

Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard, og den helhedsorienterede indsats understøttes via et velfungerende tværfagligt samarbejde med centersygeplejersker, demenskoordinator og lægehuset, hvor der afholdes stuegang hver en gang om ugen.

Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende og vedligeholdende sigte i plejen, bl.a. via guidning, spejling og via piktogrammer. Medarbejderne er opmærksomme på den hårfine balance med at understøtte borgernes mentale trivsel, fx ved ikke at udtrætte borgernes energiniveau og ved hurtigt at få en fornemmelse af borgernes dagsform, så grænser og konflikter ikke opstår. Der er desuden relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i form af faste ernæringssscreeninger og fokus på at sikre borgerne sufficient ernæring samt at motivere dem til daglig bevægelse.

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

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et individuelt tilrettelagt hverdagsliv med indflydelse og selvbestemmelse. En borger opholder sig mest i sin bolig, efter eget ønske, hvor dagen tilbringes med ugeblade og med at se tv. To øvrige borgere beskriver en hverdag med mange hyggelige stunder og snakke med bofæller og medarbejdere. Den pårørende oplever en god stemning på fællesarealerne på sine besøg, og pårørende beskriver, at familiemedlemmet tilbydes relevante aktiviteter, fx har familiemedlemmet gået en tur med en medarbejder inden pårørendes besøg på dagen.

Aktivitetstilbuddene er organiseret ved "Ådalscentret Venner", som er et større antal frivillige, der tilbyder gå-og skubbeture i det fri og sangstunder, ligesom de understøtter ved større arrangementer. Præsten har ugentlige besøg, herunder gudstjeneste en gang om måneden. Medarbejderne i boenhederne redegør for, hvordan aktivitetstilbuddene tager afsæt i at gribe nuet, alt efter borgernes individuelle daglige formåen og mestringsevne. Medarbejderne tilbyder fx aktiviteter, såsom boldspil, højtlesning, sang, nærvær eller hverdagssystemer, at skrælle æbler eller at sætte grene/blomster i vaser. Flere borgere profiterer desuden af genkendelige og rutineprægede hverdagsrehabiliterende aktiviteter, såsom at feje, vaske tøj, lægge tøj sammen, gå ud med skraldet eller at dække borde. Medarbejderne inddrager livshistorien i det omfang, det er meningsfuldt for borgerne og deres aktuelle tilstand.

Borgerne tilkendegiver, at maden er velsmagende, og de beskriver måltiderne i fællesskabet som hyggelige. En borger fortæller, at dagens tilbud om risengrød ikke lige falder i borgerens smag, hvorfor borgeren til stor tilfredshed i stedet er blevet tilbudt alternativer, og fik serveret rugbrød med spejlæg.

Medarbejderne redegør for, hvordan de understøtter rammer for det gode måltid ved løbende refleksioner og drøftelser af borgernes behov og tilstand. Måltidspraksis kan derfor variere, fx ift. bordplanen og bordopstilling, der løbende justeres for at tilpasse borgernes behov for samvær eller skærmning. Medarbejderne sidder med ved måltiderne, og understøtter til den gode stemning og samtale, ligesom borgere, med behov herfor, hjælpes, bl.a. via spejling og guidning. Relevante observationer foretages desuden af medarbejderne, herunder borgernes kognitive færdigheder i forbindelse med indtagelse af maden.

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 fra medarbejderne. Borgerne beskriver medarbejderne som søde og imødekommende, og en borger sætter meget stor pris på den indbyrdes jargon med medarbejderne, som er præget af humor.

Ledelsen er tæt på praksis, og de er opsøgende ift. medarbejdernes kommunikation og adfærd, herunder faglige drøftelser omkring observerede tilgange. Det igangværende "Styrket indsats, ledelse og social kapital" understøtter ligeledes med løbende forventningsafstemninger ift. det faglige fokus og professionelle samspil med borgerne.

Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan kommunikation og adfærd til borgerne er båret af etik, respekt og en anerkendende tilgang. Medarbejderne reflekterer over den individuelle tilgang til borgerne, alt efter relation, situation og borgernes dagsform, ligesom medarbejderne er opmærksomme på eget kropssprog og toneleje. I den forbindelse oplyser medarbejderne om borgernes differentierede behov ift. den sproglige jargon eller støtte i form af fysisk berøring, f.eks. et kram. Nyansatte introduceres grundigt til tilgange, indtil gensidig tillid og tryghed i relation og opgaver er opnået.

Ledelse og medarbejdere har fokus på forebyggelse af forråelse og uhensigtsmæssig kommunikation til borgerne via løbende faglige drøftelser om tilgange og gennem kulturen, som er kendetegnet ved åbenhed og demensfaglig fokus.

Tilsynet observerer på rundgang flere situationer og samspil imellem borgere og medarbejdere, hvor medarbejderne er anerkendende og imødekommende i dialoger og tilgange.

2.3.5 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

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

Ledelse og medarbejderne vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppen. Faggruppen tæller social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, to pædagoger og to ergoterapeuter samt ufaglærte timelønnede. Derudover er to centersygeplejersker dagligt til stede, men de er under anden ledelse.

Ledelsen arbejder målrettet med løbende kompetenceudvikling, fx ved deltagelse i aktuelle projekter, løbende faglig undervisning samt vidensdeling på de faglige mødefora. Alle faste medarbejdere har desuden gennemført kurser på demensraketten, som er kommunens undervisning inden for demensområdet. Demenskoordinator understøtter også medarbejderne med vejledning og drøftelser på faste ugentlige besøg. Leder oplyser derudover, at der senere på året er planlagt deltagelse på kursus vedrørende implementerings- og læringsforløb om forebyggelse og håndtering af udadreagerende adfærd i ældreplejen.

Leder redegør for, at introduktion af nye medarbejdere foregår efter et fastlagt program, mens social- og sundhedshjælpere og ufaglærte deltager på kommunes nye onboarding-forløb med 37 timers undervisning inden for dokumentation, medicin håndtering og forflytning. Medarbejdertrivsel er, ifølge ledelsen, god, og leder afholder årlige trivelsamtaler, ligesom MUS-samtaler er planlagt i 2024.

Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne, og de oplever gode muligheder for løbende kompetenceudvikling. Medarbejderne nævner bl.a. den indbyrdes faglige sparring, som foregår på daglig basis. Gruppemøder med borgergennemgang og triagemøder bidrager, ifølge medarbejderne, til kontinuerlig kompetenceudvikling og refleksion,

mens monofaglige assistent-/hjælpermøder omhandler relevante bidrag til faggrupperne i relation til opgaverne. Centersygeplejerskerne roses for deres opbakning og imødekommenhed i hverdagen ift. oplæring i opgaver, ligesom medarbejderne redegør for, at de i tvivlstilfælde eller ved behov for yderligere viden er opsøgende i instrukser og i VAR-portalen.

Medarbejderne oplyser, at trivslen og det interne arbejdsmiljø er præget af omsorg og gensidig forståelse for de høje følelsesmæssige krav, der er i arbejdet med mennesker med demenslidelser. I den forbindelse nævner medarbejderne, at de allerede anvender nogle af de nye tilegnede redskaber fra projektet "Styrket indsats, ledelse og social kapital", og de anerkender ledelsen for deres opmærksomhed på området og deres daglige opbakning og tilstedeværelse.

2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent dokumenterer borgernes vægtmålinger i borgerjournalen.

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.