

Tilsynsrapport
Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Haverslev Ældrecenter

Uanmeldt tilsyn
Februar 2019

INDHOLD

1.0	Vurdering	2
1.1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.2	Tilsynets anbefalinger	2
2.0	Indledende oplysninger	3
3.0	Datagrundlag	4
3.1	Aktuelle vilkår og status	4
3.2	Det skriftlige grundlag	4
3.3	Pleje, omsorg og praktisk bistand	5
3.4	Mad og måltider	5
3.5	Kommunikation og adfærd	6
3.6	Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	6
3.7	Kompetencer og udvikling	6
4.0	Tilsynets formål og metode	8
4.1	Formål	8
4.2	Metode	8
4.3	Vurderingsskala	9
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	9
4.5	Præsentation af BDO	10

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af ældrecentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete ældrecenter.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og gennemgang af skriftligt grundlag. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

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

VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Haverslev Ældrecenter er, at forholdene på ældrecentret kan karakteriseres som:

Særdeles tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som særdeles tilfredsstillende, og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne.

Tilsynet vurderer endvidere, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er yderst tilfredsstillende og ydes med udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang.

Ældrecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som yderst tilfredsstillende, og tilsynet vurderer, at der er fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte beboers livskvalitet i relation til måltidet.

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på ældrecentret er meget tilfredsstillende og respektfuld. Ligeledes vurderer tilsynet, at tilbud om aktiviteter er meget varieret og tager udgangspunkt i de forskellige målgruppers differentierede behov.

Endelig er det tilsynets vurdering, at ledelse og medarbejdere besidder de fornødne kompetencer til at varetage målgruppens komplekse behov.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Haverslev Ældrecenter, Dahlsensvej 18, 9610 Nørager
Leder
Yvonne Pedersen
Antal boliger
20 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 13. februar 2019, kl. 8.15 - 11.30
Tilsynets deltagerkreds
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interview med ældrecentrets ledelse• Tilsynsbesøg hos tre beboere• Gennemgang af dokumentation• Observationer• Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, en social- og sundhedsassistent) <p>Beboere, som indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.</p> <p>Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb.</p>
Tilsynsførende
Manager Elsebeth Hummelgaard, sygeplejerske, MPG

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Tilsynet indledes med leder, som oplyser, at hun fremover skal være leder på et andet ældrecenter i kommunen, og at hendes nuværende stilling forventes opslået snarest.</p> <p>Siden sidste tilsyn har centret haft stort fokus på implementering af Nexus samt tidlig opsporing, hvilket bl.a. har betydet, at der triageres to gange om ugen.</p> <p>Ældrecentret er udfordret af ledige boliger - p.t har centret 14 beboere - og dermed et aktuelt overskud af medarbejdere. Leder har derfor stor opmærksomhed på at anvende medarbejderne andre steder, fx i hjemmeplejen, samt tilrettelægge afspadsring og afvikling af ferie.</p> <p>Efter en langtidssygemelding har ældrecentret nu fået ansat en fast centersygeplejerske.</p> <p>Centret har en stabil medarbejdergruppe med et lavt korttidsfravær. Der er en ligelig fordeling mellem social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere.</p> <p>Leder oplever begyndende rekrutteringsudfordringer, især social- og sundhedsassistenter, og fortæller, at ældreområdet generelt har iværksat indsatser, bl.a. i forhold til elever for at fremme fastholdelse og fremtidig rekruttering.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 DET SKRIFTLIGE GRUNDLAG

Data	<p>Dokumentationen er opdateret og indeholder fyldestgørende beskrivelser af beboernes samlede helbredssituation, resurser, mål og plejebehov. Døgnrytmeplanen er handlevejledende, ressourcefokuseret og individuelt beskrevet, og afspejler beboernes observerede og oplevede behov. Beboernes helbredstilstande og indsatser er aktuelle, og målinger er udført konsekvent og er veldokumenterede.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.</p> <p>Der anvendes tablets til dokumentation, og medarbejderne kan i relevant omfang redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes i dagligdagen og understøtter de faglige overvejelser.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de er godt i gang med at anvende Nexus og har gode muligheder for sparring og vejledning af hinanden og centrets superbruger. Social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere har været på kurser i Nexus, som har været målrettet deres anvendelse af systemet, hvilket medarbejderne har oplevet som positivt.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som særdeles tilfredsstillende, og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne.

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	<p>Beboerne oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov, og at deres ønsker og vaner efterkommes i forbindelse med pleje og praktisk bistand. Beboerne er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger, og oplever medarbejderne som kompetente og nærværende.</p> <p>Medarbejderne sikrer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg gennem indflytningssamtale, faste kontaktpersoner og daglig planlægning. Der er fast morgenmøde, hvor beboere med behov triageres dagligt, og alle beboere triageres to gange om ugen sammen med centersygeplejersken.</p> <p>Medarbejderne har fokus på tidlig opsporing og fremhæver deres kendskab til beboerne som sammen med relevante målinger og observationer er vigtige elementer i en tidlig opsporing af begyndende sygdom. Ældrecentret har endnu ikke en fast tilknyttet læge, men oplever et godt samarbejde med de læger, som har patienter på ældrecentret.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan inddragelse af beboernes ressourcer og vedligeholdelse af disse er en del af den rehabiliterende indsats, og reflekterer over, hvor meget selvstændighed kan påvirke følelsen af livskvalitet hos beboerne.</p> <p>Beboerne er velsoignerede, og den hygiejnemæssige standard findes overalt forsvarlig.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er yderst tilfredsstillende og ydes med udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang.

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data	<p>Beboerne er meget tilfredse med maden, som de finder varieret og velsmagende. De oplever måltiderne, hvilke de fleste indtager i fællesskabet, som hyggelige, og en beboer anfører, "at man spiser mere, når man sidder sammen med andre." Tilsynet observerer flere steder, at medarbejdere sidder og hygger med beboerne, mens beboerne spiser morgenmad.</p> <p>Medarbejderne har fokus på rammerne for det gode måltid gennem pædagogiske måltider, pænt anrettet mad, ro og hyggeligt samvær. De fleste medarbejdere har været på kursus i "det gode måltid" og oplever at have fået god inspiration med sig derfra.</p> <p>Der er opmærksomhed på beboernes ernæringstilstand, bl.a. gennem vægtmålinger hver måned ved behov, ernæringsscreeninger og udarbejdelse af kostplaner. Medarbejderne oplever et godt samarbejde med køkkenet og diætisten, som kommer på centret hver uge.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at ældrecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som yderst tilfredsstillende. Der er fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte beboers livskvalitet i relation til måltidet.

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>Beboerne fortæller, at der er en god og humoristisk omgangstone, som er afpasset deres ønsker, og at de oplever sig hørt og respekteret.</p> <p>Medarbejderne fremhæver kendskab til beboerne, anerkendelse og nærvær som vigtige redskaber i at skabe en god hverdag sammen med mulighederne for at kunne sige fra, hvis man trænger til at være hos andre beboere.</p> <p>Medarbejderne anvender ikke bevidst en neuropædagogisk tilgang i hverdagen, men har fokus på anvendelse af forskellige former for sansestimuli hos beboerne i hverdagen.</p> <p>Ved observation kan der konstateres en rolig, tålmodig og omsorgsfuld omgangstone - hvilket bl.a. viser sig i omgangen med en meget kontaktsøgende beboer, hvor medarbejderne skiftes til at sidde og tale roligt med pågældende.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på ældrecentret er meget tilfredsstillende og respektfuld.

3.6 AKTIVITETER OG EVENTUELLE FRIVILLIGE INDSATSER

Data	<p>Beboerne oplever, at der er tilstrækkelige tilbud om aktiviteter, som er afpasset deres behov og ønsker. En beboer fremhæver Haverslev's Venner, som sammen med den lokale pensionistforening laver forskellige aktiviteter på centret, som beboerne kan deltage i. Det kan være ture ud af huset med "skubberne", onsdagsklub, gudstjeneste m.v.</p> <p>Centret har en medarbejder ansat, som dels laver forskellige fælles aktiviteter, og dels udfører klippekortsydelse, både som individuelle og fælles aktiviteter. Medarbejderne kan også udføre klip sammen med beboerne, hvis de ønsker dette. Medarbejderne glæder sig over denne mulighed for at kunne tilbyde ekstra omsorg til beboerne.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på beboernes ønsker om aktiviteter, hvilket fx har betydet tur til Jesperhus Blomsterpark samt skulpturparken i Blokhus.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at tilbud om aktiviteter er meget varieret og tager udgangspunkt i de forskellige målgruppers differentierede behov.

3.7 KOMPETENCER OG UDVIKLING

Data	<p>Leder og medarbejdere oplever, at de er kompetente i forhold til målgruppe og opgaver. Medarbejderne er gode til at sparre med hinanden i hverdagen, og søger vejledning ved behov hos centersygeplejerske samt nøglepersoner, såsom demenskoordinator, diætist og fysio- og ergoterapeut, med hvem de oplever lydhørhed og et godt samarbejde. Nøglepersoner inddrages fx i forbindelse med beboerkonferencer, såfremt de kan bidrage med viden.</p> <p>Medarbejderne oplever, at ledelsen er lydhør over for ønsker om yderligere kompetencer, det seneste år har fokus dog været rettet meget imod undervisning og implementering af Nexus. Medarbejderne tilbydes MUS én gang årligt.</p> <p>Medarbejderne anvender VAR samt instrukser i Nexus, hvis de har brug for vejledning og retningslinjer.</p> <p>Nye medarbejdere introduceres ud fra fast introduktionsprogram samt følgeskab.</p>
-------------	--

	Centret har en fast mødestruktur med personalemøder, assistentmøder og triageringsmøder, og beboerkonferencer afholdes ved behov.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at leder og medarbejdere besidder de fornødne kompetencer til at varetage målgruppens komplekse behov.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, ældrecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som beboerne modtager på ældrecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpes. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpes. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra ældrecentrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygeplejefaglig og akademisk baggrund.

4.5 PRÆSENTATION AF BDO

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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 plejecentre, 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 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
KIRSTEN MARQUARDSEN
Senior Manager
m: 4189 0436
e: gia@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger mere end 1.200 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 80.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.