

Tilsynsrapport  
**Rebild Kommune**

Center Pleje og Omsorg  
Øster Hornum Ældrecenter

Uanmeldt tilsyn  
Januar 2019

# INDHOLD

<b>1.0</b>	<b>Vurdering</b>	<b>2</b>
1.1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.2	Tilsynets anbefalinger	2
<b>2.0</b>	<b>Indledende oplysninger</b>	<b>3</b>
<b>3.0</b>	<b>Datagrundlag</b>	<b>4</b>
3.1	Aktuelle vilkår og status	4
3.2	Det skriftlige grundlag	4
3.3	Pleje, omsorg og praktisk bistand	4
3.4	Mad og måltider	5
3.5	Kommunikation og adfærd	5
3.6	Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	6
3.7	Kompetencer og udvikling	6
<b>4.0</b>	<b>Tilsynets formål og metode</b>	<b>7</b>
4.1	Formål	7
4.2	Metode	7
4.3	Vurderingsskala	8
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	8
4.5	Præsentation af BDO	9

---

## 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 Øster Hornum Ældrecenter er, at forholdene på ældrecentret kan karakteriseres som

*Meget tilfredsstillende*

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som meget tilfredsstillende, og at de få mangler der ses, kan afhjælpes med en mindre, målrettet indsats.

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

Ældrecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand vurderer tilsynet som meget tilfredsstillende og med 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, samt at tilbud om aktiviteter er varieret og tager udgangspunkt i beboernes behov og individuelle ønsker.

Endvidere vurderer tilsynet, at medarbejderne på ældrecentret har de fornødne kompetencer, og at der er gode muligheder for yderligere kompetenceudvikling ved behov og ønske.

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

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne sikrer, at målinger konsekvent følges op og dokumenteres i Nexus.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere udarbejder retningslinjer for rengøring af beboernes hjælpemidler.

# INDLEDENDE OPLYSNINGER

<b>Adresse</b>
Øster Hornum Ældrecenter, Birkehøjvej 10, 9530 Rebild
<b>Leder</b>
Lisa C. Jacobsen
<b>Antal boliger</b>
15 boliger samt 2 aflastningspladser
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 24. januar 2019, kl. 9.45 - 12.45
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med ældrecentrets ledelse</li><li>• Tilsynsbesøg hos to beboere</li><li>• Gennemgang af dokumentation</li><li>• Observationer</li><li>• Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedsassistent, en sygeplejerske)</li></ul> <p>Beboere, som indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at de tilsynsførende gennemgår personlige data.</p> <p>Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.</p>
<b>Tilsynsførende</b>
Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske Manager Elsebeth Hummelgaard, sygeplejerske, MPG

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

<b>Data</b>	<p>Tilsynet indledes med centersygeplejerske, og leder kommer til stede senere. Centersygeplejersken, som er nyansat, fortæller, at der i hverdagen er stort fokus på implementering af Nexus og dokumentationen generelt. Desuden arbejdes der med tidlig opsporing og sammenhæng til triagering.</p> <p>Ældrecentret har en stabil medarbejdergruppe med et lavt fravær, og der anvendes fortrinsvist faste og kendte afløsere. Leder oplyser, at der er rekrutteringsudfordringer - især ved ansættelse af social- og sundhedsassistenter, som dog ikke har medført vakante stillinger på nuværende tidspunkt. Leder sidder med i en kommunal arbejdsgruppe, som undersøger muligheder for tiltrækning af kvalificeret arbejdskraft i fremtiden.</p> <p>Siden sidste tilsyn har ældrecentret implementeret nyt omsorgssystem og i den forbindelse arbejdet med de anbefalinger, som blev givet ved det seneste tilsyn.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at ældrecentret har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra det seneste tilsyn.

## 3.2 DET SKRIFTLIGE GRUNDLAG

<b>Data</b>	<p>Dokumentationen er opdateret og indeholder fyldestgørende beskrivelser af beboernes samlede helbredssituation. Døgnrytmeplaner er handlevejledende og med fokus på at inddrage beboernes egne ressourcer. Der er oprettet relevante tilstande med ressourcefokuserede handleanvisninger. I enkelte tilfælde er målinger ikke kontinuerligt fulgt op og dokumenteret. Dokumentationen matcher beboernes observerede og oplevede behov. Dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.</p> <p>Der anvendes tablets til dokumentationen, og medarbejderne kan i relevant omfang redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes i dagligdagen og understøtter de faglige overvejelser. Alle medarbejdere dokumenterer, og centersygeplejersken er ansvarlig for, at retningslinjer for dokumentationen følges, hvilket bl.a. gennemgås på personalemøder.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som meget tilfredsstillende, og at de få mangler, der ses, kan afhjælpes med en mindre, målrettet indsats.

## 3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

<b>Data</b>	<p>Beboerne oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov, og at deres individuelle ønsker og vaner efterkommes i forbindelse med pleje, omsorg og praktisk bistand. Beboerne er ligeledes trygge ved den indsats, der gives i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger og oplever medarbejderne som dygtige og kompetente.</p> <p>Medarbejderne sikrer kontinuiteten for beboerne gennem indflytningssamtaler, faste kontaktpersoner, daglige opfølgings- og planlægningsmøder, hvor beboere med helbredsmæssige udfordringer triageres sammen med sygeplejersken. Der arbejdes med tidlig opsporing (TOBS), og medarbejderne fremhæver et godt samarbejde med plejehjemslægen, når der afdækkes en ændring i helbredstilstanden hos beboerne.</p>
-------------	--

	<p>Medarbejderne inddrager eksterne samarbejdspartnere ved behov og oplever, at der er et godt samarbejde, bl.a. har der været to forløb med VISO, som har givet anledning til gode refleksioner over egen praksis.</p> <p>Medarbejderne redegør for en rehabiliterende tilgang og er meget bevidste om at indtage beboernes ressourcer i dagligdagens gøremål.</p> <p>Beboerne er velsoignerede, og de fysiske rammer fremstår pæne og rene, dog ses en enkelt rollator, som trænger til rengøring.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende og med udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang.

### 3.4 MAD OG MÅLTIDER

<b>Data</b>	<p>Beboerne er generelt tilfredse med madens og måltidernes kvalitet samt muligheden for frit at vælge, hvor de ønsker at indtage deres måltid. En enkelt beboer, som efter eget ønske får hakket mad, kunne ønske at maden var mere smagfuld og varmere, når den bliver serveret i boligen.</p> <p>De fleste af ældrecentrets medarbejdere har været på kursus i at blive måltidsværter, hvilket har givet gode overvejelser vedrørende "det gode måltid". Det kan fx være bordplaner, hvor fokus er på at placere beboerne, så de kan tale med hinanden, hyggelig borddækning med blomster og lys.</p> <p>Der bliver udarbejdet screening og lagt ernæringsplaner ved beboere med behov for en særlig indsats, og medarbejderne har stor opmærksomhed på kontinuerlig opfølgning på beboernes ernæringstilstand. Medarbejderne oplever, at der er et godt samarbejde med køkkenet, og at der er stor lydhørhed over for specielle ønsker og behov.</p> <p>Under tilsynets besøg er beboere og medarbejdere ved at gøre klar til middagsmaden, som mange indtager i den fælles spisestue, hvor også borgere uden for ældrecentret kan komme og spise. Der observeres en rolig og hyggelig stemning med et nærværende personale.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Det er tilsynets vurdering, at ældrecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende. Der er fokus på faktorer, som har betydning for den enkelte beboers livskvalitet i relation til måltidet.

### 3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

<b>Data</b>	<p>Beboerne oplever, at der er en god omgangstone på centret, og at medarbejdernes adfærd er anerkendende og respektfuld.</p> <p>Medarbejderne finder omgangstonen god, afslappet og familiær på baggrund af et godt kendskab til alle beboere og afsæt i den enkelte beboers aktuelle situation.</p> <p>Leder er uddannet inden for neuropædagogik og videreformidler dette gennem sparring i hverdagen, bl.a. fremhæver medarbejderne en beboer med lang latenstid, hvor de oplever, at en ændret tilgang har bedret kommunikationen.</p> <p>Ved observation kan der konstateres en rolig og imødekommende stemning og adfærd mellem beboere og medarbejdere, ligesom beboerne omtales med respekt og accept.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på ældrecentret er meget tilfredsstillende og respektfuld.

### 3.6 AKTIVITETER OG EVENTUELLE FRIVILLIGE INDSATSER

<b>Data</b>	<p>Beboerne oplever, at der er tilstrækkelige tilbud om aktiviteter, dog efterspørger en beboer mere nærvær fra medarbejderne til de beboere, som ikke har mulighed for deltagelse i større aktiviteter. Beboerne vælger frit, om de ønsker at deltage i aktiviteter og oplever, at deres valg respekteres.</p> <p>Der er ansat aktivitetsmedarbejdere på ældrecentret, som både tilbyder daglige fælles aktiviteter som gymnastik, sang, musik og højtlesning. Aktivitetsmedarbejderne udfører desuden klippekortsydelse sammen med den enkelte beboer. Centret har egen bus, som bruges flittigt til ture ud af huset, når vejret er til det.</p> <p>Der er mange aktive frivillige tilknyttet ældrecentret, som laver arrangementer, fx strikke-, spille- og lørdagsvenner, hvilket har deltagelse fra både beboere og borgere uden for ældrecentret.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at tilbud om aktiviteter er varieret og dækkende, og tager udgangspunkt i beboernes behov og individuelle ønsker.

### 3.7 KOMPETENCER OG UDVIKLING

<b>Data</b>	<p>Leder og medarbejdere oplever at have de fornødne faglige kompetencer, som er afpasset målgruppens behov. Her er fokus på sammensætningen af medarbejdergruppen både i forhold til faglige og personlige kompetencer. Medarbejderne oplever at have gode muligheder for kompetenceudvikling gennem en leder, som lytter til deres ønsker, og leder fortæller også, at hun har et stort fokus på kompetenceudvikling.</p> <p>Hver måned afholdes personalemøder, hvor undervisning af plejehjemslæge og centersygeplejerske er en fast bestanddel - der tages et fagligt tema op hver gang.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring både internt og med eksterne samarbejdspartnere, desuden anvendes VAR ved behov for instrukser og retningslinjer.</p> <p>Der er udarbejdet introduktionsprogram, som gennemgås med nyansatte og afløsere. Nyansat centersygeplejerske fortæller, at det har været et rigtigt godt introduktionsforløb, hvor hun gennem hele opstarten har haft tilknyttet en mentor, hvis viden hun kan trække på.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at medarbejderne på ældrecentret har de fornødne kompetencer, og at der er gode muligheder for yderligere kompetenceudvikling ved behov og ønske.



# 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](http://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.*

