

Tilsynsrapport
Rebild Kommune

Center pleje og omsorg
Ældrecenter Nørager

Uanmeldt tilsyn
Maj 2017

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 Ældrecenter Nørager er, at forholdene på ældrecentret kan karakteriseres som

Særdeles tilfredsstillende

- Det er tilsynets vurdering, at den nye leders målrettede indsats understøtter såvel beboernes som medarbejdernes trivsel.
- Dokumentationen er generelt meget tilfredsstillende og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne.
- Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er særdeles tilfredsstillende og tager udgangspunkt i en rehabiliterende og motiverende tilgang. Dette er også gældende for opgaven omkring mad og måltidet, som håndteres på en faglig og kvalificeret måde.
- Det er tilsynets vurdering, at medarbejdernes kommunikation og adfærd afspejler deres faglighed og er respektfuld og anerkendende.
- Tilsynet vurderer, at det varierede aktivitetstilbud, klippekortsordningen og de frivilliges indsat er særdeles tilfredsstillende og medvirkende til at højne beboernes oplevede livskvalitet.
- Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne besidder de nødvendige kompetencer, samt at de er opmærksomme og indstillede på udvikling af deres faglighed, individuelt og som gruppe.

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 der som led i udviklingen af omsorgsplanerne sættes fokus på, at beskrivelserne i endnu højere grad tager udgangspunkt i, hvad beboerne selv kan efterfulgt af, hvilken støtte der skal gives. Herved understøtter dokumentationen den rehabiliterende tilgang, der skal arbejdes målrettet ud fra.
2. Tilsynet anbefaler, at ældrecentret implementerer indsatser, der skal sikre ajourført dokumentation i indsatsområderne. Tilsynet anbefaler herunder, at der tages en faglig dialog om, hvorledes der skal arbejdes korrekt med felterne "handling" og "evaluering", således at der arbejdes ensrettet med dokumentationen i disse.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Ældrecenter Nørager, Anlægsvej 10, 9610 Nørager
Leder
Rikke Broen
Antal boliger
22
Dato for tilsynsbesøg
19. maj 2017
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 (social- og sundhedshjælpere) <p>Beboere, der indgår i individuelle interview, 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 og foreløbige udfordringer.</p>
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager, Sygeplejerske Gitte Stentoft, Manager, Pædagog og PD i Specialpædagogik

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Da dette er første tilsyn fra BDO, og der ikke foreligger anbefalinger fra tidligere tilsyn, informerer lederen om igangværende udviklingsområder.</p> <p>Leder er tiltrådt 1. januar i 2017 efter en tid med flere lederskift. Leder arbejder på at skabe ro og stabilitet blandt beboere og medarbejdere. Et vigtigt aspekt i dette er, at det nu er besluttet fra kommunal side, at ældrecentret ikke længere er lukningstruet. Der er dog forslag om at omdanne centret til et friplejehjem på et tidspunkt. Lederen har som led i at skabe ro inddraget borgerne i, hvordan deres store fællesrum skal udsmykkes, så den bliver nærværende og vedkommende for dem. Der bliver ligeledes sat et nyt køkken op i en af enhederne. Rammerne fremstår samlet set hyggelige og indbydende.</p> <p>Leder nævner, at de arbejder med tidlig opsporing(TOPS), en metode der minder om metoden "Reager på det du ser". Det er primært sygeplejerskerne, som anvender TOPS, og der bliver fulgt op på eventuelle ændringer ugentligt.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at den nye leders indsats understøtter såvel beboernes som medarbejdernes trivsel.</p>

3.2 DET SKRIFTLIGE GRUNDLAG

Data	<p>I forhold til den sundhedsfaglige dokumentation observerer tilsynet følgende:</p> <p><u>Sygeplejefaglig udredning:</u></p> <p>Hos alle tre beboere er der udarbejdet sygeplejefaglig udredning.</p> <p>I en af udredningerne mangler enkelte felter at blive udfyldt. Tilsynet vil i den forbindelse gøre opmærksom på, at når der ikke er noget at bemærke i et felt omkring beboeren, skal der tydeligt gøres opmærksom herpå. Eventuelt ved "Intet at bemærke".</p> <p><u>Sygeplejefaglige indsatser:</u></p> <p>Tilsynet ser indsatsområder udarbejdet i forhold til medicindosering, hudproblemer, inkontinensbehandling, øreskylning, cirkulation og medicindosering.</p> <p>Der ses indsatsområder, hvor det vurderes, at disse ikke længere er aktuelle, og derfor bør inaktiveres. Tilsynet ser eksempler på, at handlinger er dokumenteret under evaluering og omvendt.</p> <p>Yderligere observeres et indsatsområde for hudproblemer, som ikke er evalueret siden oprettelsen i april, trods dette vil være relevant.</p> <p><u>Omsorgsplan:</u></p> <p>Den sundhedsfaglige dokumentation i alle tre omsorgsplaner er af meget høj kvalitet. Tilsynet bemærker positivt, at omsorgsplaner indeholder handlevejledende og individuelle beskrivelser af beboernes behov for pleje og omsorg. Flere steder ses det, at de handlevejledende beskrivelser tager udgangspunkt i, hvorledes beboernes ressourcer medinddrages.</p> <p>Ligeledes ses borgernes ønsker og vaner beskrevet, og flere steder er der udarbejdet Livshistorie, som understøtter dette. Det er ydermere beskrevet, hvilke aktiviteter borgerne deltager i.</p>
-------------	---

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

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	<p>Tilsynet observerer, at beboerne er velplejede, og at deres boliger fremstår renholdte. De tre beboere der indgår i tilsynet, udtrykker stor tilfredshed med den tildelte hjælp til personlig pleje og praktisk støtte og oplever, at denne svarer til deres behov.</p> <p>Tilsynet taler med beboere på fællesarealer, som ligeledes udtrykker stor tilfredshed med hjælpen. En beboer fremhæver glæden ved sin bolig, som hun sætter stor pris på. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de inddrager beboerne i pleje og omsorg på en rehabiliterende og motiverende måde, som medvirker til, at beboerne kan vedligeholde deres færdigheder.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende og tager udgangspunkt i en rehabiliterende og motiverende tilgang.

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data	<p>Tilsynet observerer, at beboerne inddrages i de praktiske opgaver omkring måltidet i det omfang, de magter det.</p> <p>En medarbejder som tilsynet møder på fællesarealet beskriver, at servering af måltider sker ud fra en overvejelse om, at beboere, der vælger at sidde i egen bolig, serveres først, og herefter serveres maden for beboerne på fællesarealerne. Herved sikres mere ro omkring de beboere, som sidder i fællesskabet, og medarbejderne kan sætte sig hos dem under måltidet og bidrage til samtale og stemning.</p> <p>Morgenmaden serveres som buffet, og beboerne skal selv vælge og hente maden ved buffeten, herved understøttes medbestemmelse og en rehabiliterende tilgang. De beboere, som af forskellige årsager ikke selv kan benytte buffeten, får hjælp af medarbejderne. Ved frokosten serveres maden på fade, så beboerne selv kan, eller med støtte, vælge og tage maden på deres tallerken.</p> <p>Enkelte medarbejdere har været på kursus i det gode måltid, og flere skal af sted, det bidrager til at højne fagligheden omkring måltiderne i forhold til ernæring og kultur/vaner omkring måltidet.</p> <p>Beboerne udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet og oplever, at denne er varieret og indbydende.</p> <p>En beboer fortæller spontant, at hun hver dag har til opgave at dække bord, og en anden har en fast opgave med at skrælle kartofler. Beboerne udtrykker glæde omkring opgaverne, da de gerne vil have noget meningsfuldt at lave.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at opgaven omkring mad og måltid håndteres på en faglig og kvalificeret måde, som understøtter beboernes inddragelse samtidig med, at ernæring og rammer omkring måltidet vægtes.

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>Tilsynet observerer, at omgangstonen er venlig og omsorgsfuld, samt at medarbejdernes adfærd er rolig og tryghedsskabende.</p> <p>Tilsynet observerer flere gange medarbejdere i dialog med beboere i deres bolig. Medarbejdernes kommunikation er motiverende, anerkendende og respektfuld.</p> <p>En beboer fortæller, at der kommer en del forskellige og hjælper hende, men er ok hermed, da alle er meget kompetente. En beboer fortæller ligeledes, at aftalerne med medarbejderne bliver overholdt, herunder fx hvornår beboeren skal have hjælp til bad.</p> <p>Medarbejderne vurderer, at omgangstonen er præget af en individuel tilgang til beboerne, som tager afsæt i beboernes funktionsniveau. Ligeledes vægter medarbejderne, at der er plads til at holde i hånd og give et kram.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejdernes kommunikation og adfærd er velovervejet og faglig, og udmøntes på en respektfuld og anerkende måde i samværet med beboerne.

3.6 AKTIVITETER OG EVENTUELLE FRIVILLIGE INDSATSER

Data	<p>Plejecentret har et varieret tilbud om aktiviteter, og der er inddraget flere frivillige. Aktuelt er en medarbejder i virksomhedspraktik - hun forestår en del af aktiviteterne, herunder dagens aktivitet; et hyggearrangement med formiddagskaffe og brød bagt af én af de frivillige. Efterfølgende er der en gåtur for de, der ønsker dette. Der er en hyggelig stemning og atmosfære præget af fællesskab og sammenhold. En beboer fortæller, at hun efter eget valg ikke deltager i aktiviteter på plejecentret. Beboeren ses dog senere deltage i hygge-arrangement omkring formiddagskaffen.</p> <p>Beboerne informeres løbende om de daglige aktiviteter, som yderligere er beskrevet i beboerbladet. Lederen omtaler klippekortsordningen, som skal sikre beboerne én-til-én tid. Tiltaget vil blive implementeret i løbet af sommeren.</p> <p>Tilsynet taler med nogle af de frivillige på plejecentret. En frivillig fortæller, at han kommer på centret hver dag og medvirker til planlægning og afholdelse af forskellige aktiviteter.</p> <p>Lederen fortæller, at de beboere, som ikke ønsker at deltage i fælles aktiviteter kan tilbydes én-til-én tid, fx cykler de aktuelt på duocyklen med én beboer. Derudover vil ny viden fra kurser i neuropædagogik medvirke til at kvalificere indsatsen over for de beboere, som kan have udfordringer med fx mange sansestimuli.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at det varierede aktivitetstilbud og de frivilliges indsats er særdeles tilfredsstillende og medvirkende til at højne beboernes oplevede livskvalitet.

3.7 KOMPETENCER OG UDVIKLING

Data	Lederen beskriver, hvordan der arbejdes målrettet med at kvalificere og opretholde de faglige kompetencer. Lederen er fx meget opmærksom på, hvilke faglige kvalifikationer medarbejderne har, og hvilke faggrupper som kan styrkes ved eventuelle ledige stillinger.
-------------	---

	<p>I indeværende år er der afholdt kurser om pårørende-samarbejde, terminal pleje og mad og måltid. Der er ligeledes et kursusforløb om neuropædagogik, og medarbejderne giver udtryk for, at viden derfra inspirerer til nye tilgange til beboerne og forståelse for deres adfærd og behov. Medarbejdere og leder kan redegøre for, hvordan den nye viden deles på personalemøder og efterfølgende implementeres.</p> <p>Gruppeinterview med medarbejderne afspejler en faglig bevidsthed om egne kompetencer og behov for og inddragelse af tværfaglige samarbejdspartnere, såsom læge, ernæringskonsulent og gerontopsykiatrisk afdeling. Medarbejderne fortæller, at de holder sig fagligt opdateret i de tilstedeværende instrukser, herunder blandt andet "Praktiske procedurer i sygeplejen" (PPS).</p> <p>Beboerne fortæller, at de er trygge ved medarbejderne, og at medarbejderne besidder de kompetencer, som sikrer beboerne en fyldestgørende pleje.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne besidder de nødvendige kompetencer, samt at de er opmærksomme og indstillede på udvikling af deres faglighed, individuelt og som gruppe.

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 afhjælpe. 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 afhjælpe. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar fortlængelse 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.

KONTAKT

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

Projektansvarlig
GITTE AMMUNDSEN
Senior Manager
m: 4189 0406
e: gja@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en 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 godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

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