

Tilsynsrapport
Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Nørager Ældrecenter

Uanmeldt tilsyn
Januar 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 Nørager Ældrecenter er, at forholdene på ældrecentret kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Ledelse og medarbejdere arbejder konstruktivt med den fremtidige nedlukning af plejecentret, og har fokus på kerneydelsen og på at skabe livskvalitet og gode rammer for beboerne.

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

Tilsynet vurderer yderligere, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende og med en rehabiliterende tankegang integreret i plejen og daglige indsatser. Tilsynet bemærker, at flere af beboernes hjælpemidler trænger til rengøring.

Ældrecentrets indsats i forbindelse med madens kvalitet, måltider og opmærksomhed på beboernes ernæringstilstand kan betegnes som særdeles tilfredsstillende. Der er relevant fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte beboers livskvalitet i relation til måltidet og individuelt ernæringsbehov.

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på ældrecentret er meget tilfredsstillende, respektfuld og imødekommende over for beboernes ønsker og behov og blandt leder og medarbejdere indbyrdes.

Ligeledes vurderes, at ældrecentrets aktivitetstilbud er særdeles tilfredsstillende og varierede. Beboerne har medindflydelse på aktiviteterne, der retter sig mod både individuelle og fælles sociale tiltag.

Afslutningsvis vurderer tilsynet, at medarbejderne er engagerede og har de nødvendige kompetencer med gode muligheder for faglig sparring såvel indbyrdes som med andre relevante samarbejdspartnere.

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 ledelse og medarbejdere i lighed med sidste år udarbejder retningslinjer for rengøring af beboernes hjælpemidler.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Anlægsvej 10, 9610 Nørager
Leder
Rikke Broen
Antal boliger
17 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 29. januar 2019, kl. 09.45 - 13.15.
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 tre medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, en social- og sundhedshjælperlev og 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 tilsynsforløbet.</p>
Tilsynsførende
Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Leder oplyser, at tidsperspektivet for nedlukning af Nørager Ældrecentret er ændret til august 2020, og at de pr. 1 januar 2019 er rammesat til 17 beboere. Beboerne er oplyst om lukningen samt orienteret om, at de vil blive tilbudt plads på et nyt friplejehjem i byen, og leder samt medarbejdere er sikret en stilling i kommunen.</p> <p>Blandt aktuelle udviklingsområder oplyser leder således fokus på at bevare kontinuiteten i det gode hverdagsliv for ældrecentrets beboere, medarbejdere og pårørende samt bevare et godt lærings- og arbejdsmiljø med afsæt i kerneopgaven. Endvidere er implementering af Nexus og forbedring af dokumentationspraksis et fortsat højt prioriteret fokusområde.</p> <p>Ældrecentret er i forbindelse med et nyt initiativ i Rebild Kommune udpeget til at kunne gæste besøgende/pårørende i en såkaldt "påførendebolig."</p> <p>Medarbejdergruppen betegnes som stabil, og sygefraværet er lavt. Leder oplyser dog, at to social- og sundhedsassistenter netop er rejst, hvorfor leder arbejder på at styrke det fælles fundament samt fleksibilitet i opgaveløsningen på tværs af ældrecentret ind til centrets nedlukning.</p> <p>Leder oplyser, som opfølgning fra seneste tilsyn, at flere relevante tiltag i samråd med ældrecentrets ernæringsassistent imødekommer beboernes ønsker til maden. Ligeledes har de iværksat fastlagte procedurer for at sikre, at beboernes boliger og hjælpemidler er tilfredsstillende rengjort.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Ledelse og medarbejdere arbejder konstruktivt med den fremtidige nedlukning af plejecentret, og har fokus på kerneydelsen og på at skabe livskvalitet og gode rammer for beboerne.</p>

3.2 DET SKRIFTLIGE GRUNDLAG

Data	<p>Dokumentationen er opdateret og indeholder fyldestgørende beskrivelser af beboernes samlede helbredssituation, ressourcer, mål og plejebehov. Døgnrytmeplanen er handlevejledende og individuelt beskrevet. Tilstande og deraf relevante handleanvisninger er ajourført, ligesom målinger konsekvent er opdateret. Dokumentationen matcher beboernes observerede og oplevede behov, og er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.</p> <p>Medarbejderne kan i relevant omfang redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes i dagligdagen og understøtter de faglige overvejelser. Superbruger og sidemandsoplæring medvirker til at understøtte en fælles systematisk dokumentationspraksis, hvor leder bl.a. foretager jævnlige kvalitetskontroller. Ligeledes foreligger klar ansvarsfordeling mellem centersygeplejerske og øvrige medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne oplever at være godt på vej med Nexus, samt at iPads medvirker til overblik, og at data i højere grad placeres korrekt.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som meget tilfredsstillende og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne.</p>

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	<p>Beboerne udtrykker stor tilfredshed med den pleje, omsorg og praktiske bistand, som de modtager, svarende til deres behov, og at individuelle ønsker og hensyn efterkommes. De beskriver ligeledes stor tryghed omkring den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger. En beboer med flere plejekrævende indsatser beskriver, at medarbejderne er punktlige og særdeles kompetente.</p> <p>Kontinuitet i den daglige pleje og de sundhedsfaglige indsatser sikres med bl.a. kontaktpersonordning, fælleskoordinerende morgenmøde med afsæt i at fordele dagens ressourcer og opgaver og afkrydsning på iPads, når opgaver er udført.</p> <p>Elektronisk triagering ugentligt beskrives som fagligt givende, og det tværfaglige samarbejde, bl.a. med centersygeplejersken, terapeuter og byens læge, fremhæves som meget velfungerende. Desuden anvendes TOBS ved observerede ændringer i beboernes adfærd.</p> <p>Den rehabiliterende tilgang er integreret i plejen og i samarbejdet med beboerne. Medarbejderne tager afsæt i beboernes ønske om livskvalitet og livshistorie, og understreger betydningen af at understøtte beboernes ressourcer og selvværd ved at motivere beboerne til at gøre mest muligt selv, fx ved deltagelse i praktiske gøremål omkring måltidet.</p> <p>Beboerne er velsoignerede, og den hygiejnemæssige standard findes generelt forsvarlig, dog ses flere snavsede rollatorer.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende og med en rehabiliterende tankegang integreret i plejen og daglige indsatser. Tilsynet bemærker, at flere af beboernes hjælpemidler trænger til rengøring.</p>

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data	<p>Beboerne finder måltiderne meget tilfredsstillende med varieret og smagfuld mad. De fleste beboere spiser i den fælles opholdsstue, og måltiderne beskrives som hyggelige og med en god stemning. Udsagn som understøttes af tilsynets observationer.</p> <p>Medarbejderne har relevante overvejelser vedrørende "det gode måltid" og deres rolle og ansvar i forhold til måltider. De pædagogiske måltider bidrager ifølge medarbejderne til dialog, socialt samspil samt øget appetit hos beboerne. De har ligeledes stort fokus på beboernes ernæringsbehov i samarbejde med tilknyttet ernæringsassistent, og flere medarbejdere er uddannede måltidsværter.</p> <p>Når det skønnes relevant, udføres ernæringscreening og kontinuerlig vægtmåling, og medarbejderne beskriver gode muligheder for at tilgodese kost til beboere med behov for særlige ernæringsmæssige indsatser. Centrets ernæringsassistent medvirker ifølge medarbejdere og leder til at højne beboernes appetit og glæde ved mad, da hun i høj grad "kræser" og er kreativ i køkkenet.</p> <p>Leder fremhæver, at ældrecentret har modtaget en pris for deres innovative måltider, og at de fortsat har fokus på udvikling af det gode måltid.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at indsatsen i forbindelse med madens kvalitet, måltider og opmærksomhed på beboernes ernæringstilstand kan betegnes som særdeles tilfredsstillende. Der er relevant fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte beboers livskvalitet i relation til måltidet og individuelt ernæringsbehov.</p>

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>Beboerne oplever, at samtlige ansatte er flinke og hjælpsomme, og at der er en imødekomende og god omgangstone på stedet. En beboer bemærker, at der altid er plads til sjov og et godt grin.</p> <p>Medarbejderne finder omgangstonen god og vægter humor i kommunikationen og samværet med beboerne. De har et godt kendskab til alle beboere og tilpasser jargon og adfærd ud fra den enkelte beboers væremåde og ønsker. De udviser respekt for beboernes hjem og oplyser desuden, at de har et velfungerende samarbejde, hvor alle tager ansvar for opgaverne.</p> <p>Medarbejderne kan med en vis tøven redegøre for, hvordan de arbejder med neuropædagogik, men fortæller, at de i en kompleks situation har haft flere forløb med VISO, som i høj grad har medvirket til gode refleksioner over egen praksis og positive resultater i samarbejdet med beboeren.</p> <p>Tilsynet oplever en imødekomende omgangstone og hjælpsom adfærd.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på ældrecentret er meget tilfredsstillende, respektfuld og imødekomende over for beboernes ønsker og behov og blandt leder og medarbejdere indbyrdes.

3.6 AKTIVITETER OG EVENTUELLE FRIVILLIGE INDSATSER

Data	<p>Beboerne giver udtryk for tilstrækkelige og varierede tilbud af fælles aktiviteter og deltager efter egen lyst og formåen. En beboer fortæller, at hun deltager i samtlige aktiviteter og ville ønske, at der var flere busture. Beboerne fortæller ligeledes, at medarbejderne ofte går en tur med dem, når vejret tillader det.</p> <p>Det tilknyttede aktivitetscenter benyttes som fælles samlingspunkt for både beboere og byens borgere. Ældrecentrets store skare af frivillige beskrives som værdifulde samarbejdspartnere i forhold til fælles og individuelle aktiviteter og arrangementer, og de har deres daglige gang på stedet. En aktivitetsmedarbejder udfører de faste varierede aktiviteter, og fx arrangeres banko hver uge på en hverdagsaften. Klippekortordningen er velimplementeret og anvendes efter beboernes individuelle ønsker af medarbejderne. Desuden bidrager byens forening, Plejehjems Venner, ligeledes aktivt på centret og har bl.a. netop afholdt bal med stort orkester.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at ældrecentrets aktivitetstilbud er særdeles tilfredsstillende og varierede. Beboerne har medindflydelse på aktiviteterne, der retter sig mod både individuelle og fælles sociale tiltag.

3.7 KOMPETENCER OG UDVIKLING

Data	<p>Leder og medarbejdere vurderer, at medarbejdersammensætningen og de samlede kompetencer svarer til beboernes behov for pleje og sundhedsfaglige indsatser. Ældrecentret oplever et fælles kvalitetsløft med den nuværende centersygeplejerske og kompetente social- og sundhedsassistenter, og alle social- og sundhedshjælpere har lang og relevant erfaring. Centersygeplejersken fungerer som daglig sparringspartner og delegerer de sundhedsfaglige opgaver. Ligeledes underviser hun eller hjemmesygeplejen i faglige emner, og leder beskrives som lydhør over for behov for nye kompetencer. Videnbasen VAR anvendes i daglig praksis ved behov for kendskab om korrekte instrukser, og der beskrives flere mødefora med god mulighed for sparring.</p>
-------------	--

	<p>Leder vægter medarbejdertrivsel højt og prioriterer ansvar og løbende kompetenceudvikling. Centret arbejder målrettet med stedets værdigrundlag ”ARP” (Ansvar, Respekt og Venlighed), som bl.a. drøftes på personalemøder og ved snarlig kommende MUS. Alle medarbejdere er i forbindelse med lukningen af centret tilbudt en individuel samtale med leder og mulighed for arbejdspsykolog. Medarbejderne oplever tæt ledelsesopbakning i forbindelse hermed.</p> <p>Yderligere oplever en social- og sundhedshjælperlev engagerede og imødekomende kolleger, som altid er parate med svar på spørgsmål, og en leder som har taget hånd om introduktionen.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne er engagerede og har de nødvendige kompetencer med gode muligheder for faglig sparring såvel indbyrdes som med andre relevante samarbejdspartnere.

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.