



Tilsynsrapport Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Nørager Friplejehjem

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 friplejehjemmet.

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 friplejehjemmet og tilsynet

Navn og adresse: Nørager Friplejehjem, Jernbanegade 13, 9610 Nørager

Forstander: Dorthe Melgaard

Antal boliger: 40 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 6. februar 2024, kl. 08.40 - 13.10

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Forstander
- Tre medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog desuden observationer på fællesarealer.

Tilsynet blev den følgende dag afrundet med forstander, som fik en kort telefonisk tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med forstander, der tiltrådte stillingen for et år siden, og som varetager ledelsen på friplejehjemmet sammen med afdelingssygeplejersken, som på tilsynsdagen afvikler ferie. Forstander oplyser om et velfungerende friplejehjem, hvor den ledelsesmæssige bevågenhed i det forløbne år har været rettet mod forbedrede strukturer, herunder arbejdstidstilrettelæggelse og faglige mødefora med henblik på øget faglighed i praksis, fastholdelse af medarbejdere samt nedbringelse af et højt sygefravær. Forstander oplever, at de faste faglige mødefora nu er velintegrerede, og at medarbejdergruppen betegnes som stabil.

Et andet ledelsesmæssigt fokus har været udviklingen af aktivitetstilbud og at understøtte borgerne i et alsidigt og indholdsrigt hverdagsliv. Friplejehjemmet har derfor ansat to medarbejdere i fleksjob, der i samarbejde med en gruppe af frivillige tilbyder flere daglige aktiviteter til borgerne. Forstander ønsker at inddrage det lokale samfund, og borgere udefra inviteres til åbent hus-arrangementer, ligesom friplejehjemmet via Facebook giver indblik i dagligdagen. Borgere fra lokalområdet inviteres desuden til deltagelse i flere aktiviteter, hvilket flere borgere, som står på venteliste, har benyttet sig af, og som, ifølge forstander, bidrager til en god indflytning for borgerne, idet de allerede har et godt kendskab til huset.

Aktuelt er dokumentationen et udviklingsområde, idet forstander erkender et behov for øget opmærksomhed på medarbejdernes dokumentationspraksis. Senere i denne måned afvikles der derfor to workshops med deltagelse af alle medarbejderne, som er faciliteret af Danske Diakonhjems sundhedsfaglige konsulent og diakonhjemschef. Umiddelbart efter de to workshops vil der, ifølge forstander, blive afsat tid i planlægningsgen, hvor kontaktpersoner systematisk kan gennemgå og ajourføre borgerjournaler.

Korttidssygefraværet er, ifølge forstander, lavt, og to medarbejdere er langtidssygemeldte. Friplejehjemmet har ikke vakante stillinger. Forstander oplyser, at alle boliger er beboede, og friplejehjemmet har venteliste med borgere, som ønsker at flytte ind på friplejehjemmet. Forstander har desuden gennem de seneste måneder modtaget tilkendegivelser fra pårørende og medarbejdere om, at de oplever en øget ro og stabilitet i huset.

1.2 Opfølgning

Forstander oplyser, at der fortsat arbejdes med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen, ligesom retningslinjer for medarbejdernes beklædning har været drøftet på et personalemøde. I det forløbne år har friplejehjemmet desuden arbejdet med etablering af faglige mødefora, bl.a. med henblik på opkvalificering af medarbejdernes kompetencer.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Rebild Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Nørager Friplejehjem. 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 Nørager Friplejehjem er et velfungerende friplejehjem, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet har afdækket mangler, relateret til dokumentationen, som har udløst flere anbefalinger, og tilsynet vurderer et behov for en øget ledelsesmæssig opmærksomhed på medarbejdernes dokumentationspraksis, idet manglerne kan influere på leveringen af kerneydelsen.

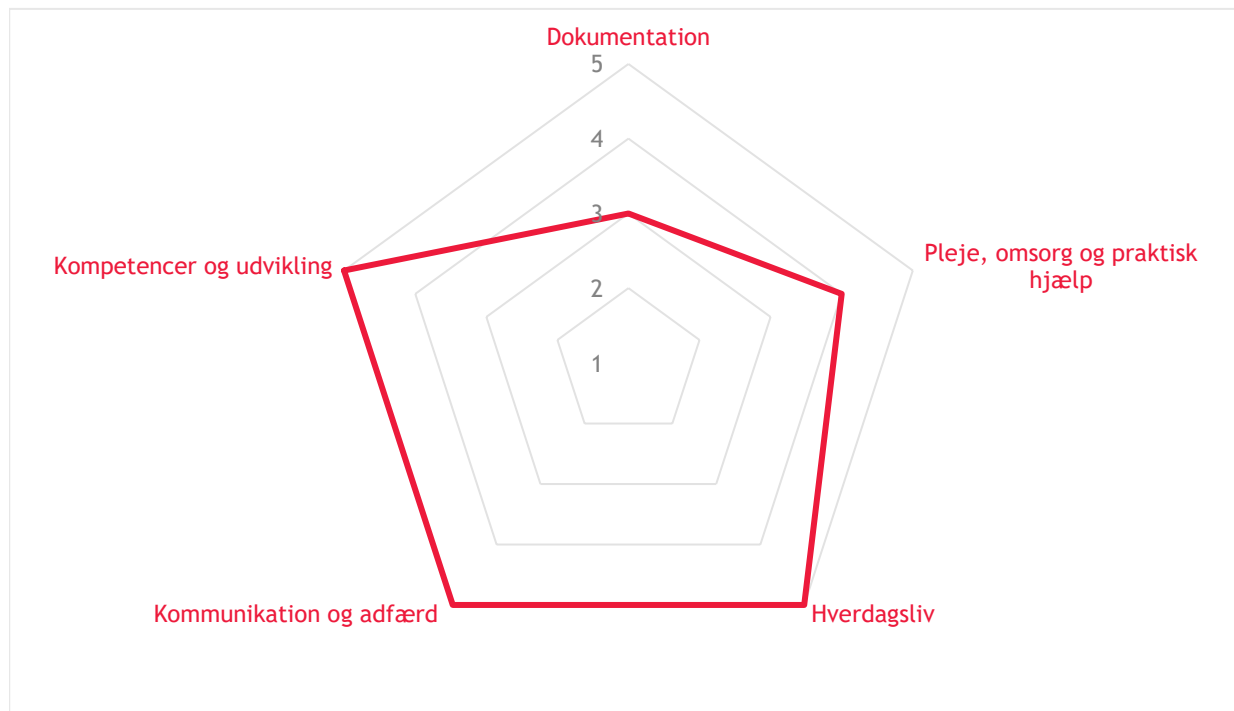
Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet har givet anledning til i alt seks anbefalinger, hvoraf fem anbefalinger er rettet mod temaet *Dokumentation*, og en anbefaling relaterer sig til temaet *Pleje, omsorg og praktisk hjælp*. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kræve en målrettet indsats fra ledelsen og medarbejderne at udbedre.

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: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne beskriver deres rolle- og ansvarsfordeling i forhold til at sikre opdaterede borgerjournaler. Forstanderen og medarbejderne tilkendegiver samtidigt, at dokumentationspraksis er et udviklingsområde, og at de ser frem til de kommende workshops vedrørende emnet samt den kommende tids målrettede indsats ift. opdatering af borgerjournalerne.

Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en social- og sundhedsassistent.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog er beskrivelsen af den daglige personlige pleje ikke fyldestgørende beskrevet hos to borgere, ligesom beskrivelse af hjælpen til bad og medarbejdernes faglige tilgange savnes i henholdsvis et og to tilfælde. Generelle oplysninger, herunder livshistorie, er udfyldte og ajourførte for to borgere, mens de savner opdatering hos den tredje borger. I et tilfælde er funktionsevnetilstande vurderede og opdaterede, hvilket kun delvist gælder for de to øvrige borgere, hvor flere tilstande er oprettede, men ikke vurderede. Helbredstilstande ses delvist opdaterede, idet tilstande vedrørende en borgers hud- og kredsløbsproblematik, en ernæringsindsats hos en anden borger samt en tredje borgers sårbehandling savner opdatering efter bedring i tilstandene.

Hos samtlige borgere savner flere handlingsanvisninger for delegerede sundhedsfaglige ydelser opdatering eller de mangler helt, bl.a. mangler handlingsanvisning for medar-

bejdernes handling i relation til en borgers behandling for søvnapnø samt medicinadministration hos to andre borgere. Opfølgning på observerede afvigelser og iværksatte faglige indsatser ses dokumenterede i observationsnotater, som alle er relaterede til relevante tilstande. Borgernes aktuelle triagering er dokumenteret, og den afspejler borgernes aktuelle helhedssituation.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og borgerne udtrykker stor tilfredshed med hjælpen, som ydes af imødekommende og fleksible medarbejdere, der kender til opgaverne og borgernes ønsker hertil. En borger udtrykker tilfredshed med, at medarbejderne imødekommer borgerens ønske om en tidlig start på dagen, og en anden borger oplever god støtte fra medarbejderne ift. et ønske om at vedligeholde nuværende funktionsniveau.

Friplejehjemmet arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonsordning, overlap mellem alle vagtlag samt orientering i dokumentationen. På det daglige koordinerende morgenmøde gennemgås triagerede borgere, og dagens opgaver fordeles med afsæt i kompetencer, kompleksitet og relation. Alle medarbejderne samles igen over middag, hvor der samles op på observationer og de iværksatte indsatser. Triagemøder afvikles en til to gange ugentligt med deltagelse af afdelingssygeplejersken eller forstander, som også er sygeplejerske. I en opstartsperiode, hvor der har været arbejdet med forbedret struktur på triagemøderne, har kun ledelse og social- og sundhedsassistenter deltaget, men forstander tilkendegiver, at gruppen af social- og sundhedshjælpere og ufaglærte afløsere inden for kort tid igen kommer til at deltage, da de bidrager med væsentlige observationer og refleksioner ift. ændringer hos borgerne.

Medarbejderne redegør for, at de ved ændringer hos borgerne inddrager en social- eller sundhedsassistent eller evt. sygeplejerske, og medarbejderne udfører i relevante tilfælde TOBS-målinger forud for evt. kontakt til læge. Et velfungerende samarbejde med tværfaglige samarbejdspartnere, herunder terapeuter, Visitationen, demenskoordinator, andre fagsygeplejersker samt plejehjemslægen bidrager desuden til den helhedsorienterede indsats hos borgerne.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, hvor medarbejderne med eksempler redegør for, hvordan de motiverer og støtter borgerne til selv at bruge egne ressourcer ift. dagligdagens gøremål. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. forebyggelse af UVI gennem støtte til sufficient væskeindtag samt udførelse af personlig hygiejne efter hygiejniske principper. Medarbejderne anvender eget tøj på arbejdspladsen, og de redegør i den forbindelse for korrekt vask af tøjet samt anvendelse af relevante værnemidler, herunder engangsforklæde ved risiko for forurening af tøjet.

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

I vurderingen af temaet lægges den mangelfulde beskrivelse af ansvarsfordeling og handlingsanvisning vedrørende en borgers behandling for søvnapnø, hvilket kan påvirke kvaliteten af den behandling og pleje, borgeren modtager.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever, at de har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne oplever at have indflydelse og selvbestemmelse, både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med døgnrytme og aktiviteter, som borgerne deltager i efter interesse og dagsform. Borgerne oplever, at udbuddet af aktiviteter er varieret med noget for enhver smag, og flere borgere deltager i sang og musikarrangementer, gymnastik og dameklub, hvor der på tilsynsdagen er højt læsning på programmet.

Medarbejderne redegør for friplejehjemmets aktivitetstilbud, som tager afsæt i borgernes individuelle ønsker og behov. To medarbejdere i fleksjob er ansvarlige for de daglige udbudte aktiviteter i samarbejde med en aktiv gruppe af frivillige, og de tilbyder bl.a. bankospil, kreative sysler efter årstiden, fredagscafé, besøg af dagpleje- og børnehavebørn samt busture ud i det blå. Medarbejderne redegør desuden for opmærksomhed på borgere, der ikke profiterer af deltagelse i fællesarrangementer, tilbydes en-til-en kontakt i egen bolig eller en gåtur, ligesom medarbejderne arrangerer spontane aktiviteter, såsom filmaftener i den fælles dagligstue.

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med maden og de fælles måltider, som opleves som hyggelige.

Friplejehjemmet har eget produktionskøkken, og medarbejderne redegør for, at køkkenmedarbejdere, bl.a. via dialoger under måltiderne, inddrager borgernes ønsker i planlægningen af menuer. Alle medarbejdere på friplejehjemmet spiser med ved måltiderne, og de bidrager med samtale og hjælp til borgerne efter behov. Medarbejderne redegør endvidere for faglige observationer i forbindelse med måltiderne, herunder borgerens sociale samspil samt ændringer i appetit og spisemønster.

Tilsynet observerer i forbindelse med rundgang på friplejehjemmet et aktivt miljø på fællesarealer. Derudover bemærker tilsynet under middagsmåltidet i de to afdelinger en hyggelig og hjemlig stemning med inddragende og humorfyldte samtaler mellem borgere og medarbejdere.

2.3.4 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

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

Borger oplever at blive mødt med anerkendelse og respekt fra medarbejderne, der omtales som imødekommende og hjælpsomme. En borger udtrykker stor tilfredshed med medarbejdernes omgangstone, hvor der er plads til humor og kærlige drillerier borger og medarbejdere imellem.

Forstanderen og medarbejderne kan redegøre for, hvordan kommunikation og adfærd til borgerne er båret af en imødekommende og anerkendende tilgang. Medarbejderne fremhæver i den forbindelse, at friplejehjemmet tager afsæt i Danske Diakonhjems værdigrundlag, hvor respekt, ordentlighed og hjemlighed er bærende værdier i samspillet.

Medarbejderne redegør for, hvordan de anvender en individuel tilpasset kommunikation med afsæt i borgernes dagsform, vaner, livshistorie og sproglige jargon, og hvor de pårørende ligeledes inddrages som en ressource og kilde til viden. Medarbejderne redegør endvidere for, hvordan de arbejder målrettet med en individuel og værdig tilgang til borgerne via løbende sparring og faglige drøftelser. Medarbejderne tilkendegiver tilid til at italesætte brud på omgangstonen over for kolleger og forstander, hvis problemet skulle opstå, hvilket ikke har været tilfældet.

Tilsynet observerer på begge afdelinger, at medarbejderne har en anerkendende og respektfuld tilgang til borgerne.

2.3.5 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

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

Forstanderen og medarbejderne vurderer, at medarbejdergruppen samlet set rummer de nødvendige kompetencer ift. målgruppens behov. Medarbejdergruppen tæller social- og sundhedsassistenter og -hjælpere med en lille overvægt af hjælpere, pædagoger, kostfaglige medarbejdere og pedel samt en fastansat ufaglært medarbejder. Derudover benytter friplejehjemmet sig af eget afløserkorps af ufaglærte timeafløsere ved de faste medarbejders fravær.

Forstander arbejder systematisk med medarbejdernes kompetenceudvikling, bl.a. via kurser afviklet i samarbejde med andre friplejehjem og SOSU Nord. Flere social- og sundhedshjælpere skal på tilsynsdagen deltage på en ud af flere kursusdage vedrørende "Den akut syge borger", og en af assistenterne har deltaget i kursusforløb vedrørende borgere med multisygdom. Flere medarbejdere har ligeledes for nyligt deltaget i kursus vedrørende palliation på Hospice Limfjord.

Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, bl.a. via deltagelse i faglige kurser samt den daglige sparring, herunder de faste faglige mødefora. Tværfaglige samarbejdspartnere, senest en fysioterapeut, inviteres til at give oplæg på personalemøder, og undervisning, bl.a. om medicin håndtering og sårbehandling, det sker desuden på månedlige assistentmøder, hvor også hjælpergruppen kan deltage, hvis de ønsker det.

Medarbejderne kender delegeringsrammen og eget kompetenceområde, og de redegør for, hvordan social- og sundhedsassistenter eller afdelingssygeplejersken varetager oplæring i sundhedsfaglige opgaver forud for uddelegering til medarbejderne. Medarbejderne redegør desuden for anvendelse af VAR-portalen i faglige tvivlstilfælde og ved behov for at genopfriske procedurer.

Nyansatte medarbejdere introduceres grundigt til borgerne og opgaverne gennem følgevagter og via et fastlagt introduktionsforløb med udlevering af skriftligt materiale, herunder en tjekliste for de områder, introduktionen indeholder.

Medarbejderne oplever et godt arbejdsmiljø og god trivsel, og de tilkendegiver i den forbindelse, at den aktuelle stabilitet i medarbejdergruppen samt et reduceret sygefravær tydeligt mærkes positivt i hverdagen. Medarbejderne anerkender ledelsen for at sætte tydelig faglig retning, og for fleksibilitet og imødekommenhed over for individuelle ønsker til kompetenceudvikling og til arbejdstidsplanlægningen.

2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.4.2 anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for pleje og støtte for hele døgnet, herunder medarbejdernes faglige tilgange i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne udfylder og opdaterer generelle oplysninger, jf. kommunens gældende retningslinjer.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne løbende vurderer og opdaterer funktionsevnetilstande, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.
4. Tilsynet anbefaler, at social- og sundhedsassistenter, i samarbejde med afdelingssygeplejersken, opdaterer helbredstilstande ved ændringer i borgernes helhedssituation.
5. Tilsynet anbefaler, at afdelingssygeplejersken, sammen med social- og sundhedsassistenter, udarbejder fyldestgørende handlingsanvisninger for delegerede sundhedsfaglige ydelser hos borgerne.
6. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på faglig indsats hos en konkret borger i behandling for søvnapnø.

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.