

Tilsynsrapport Skive Kommune

Pleje og Visitation
Durup Ældrecenter

Uanmeldt tilsyn
November 2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt kommunalt 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 tilbuddet.

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: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Durup Ældrecenter, Toustrupvej 18, 7870 Roslev
Leder: Vanda Vestergaard
Antal boliger: 26, heraf 8 demensboliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 28. november 2022, kl. 12.45 - 16.00
Tilsynets deltagerkreds: <ul style="list-style-type: none">Lederkollega fra andet plejecenter, tre beboere og tre medarbejdere. Tilsynet havde desuden dialog med medarbejdere og beboere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet har gennemgået dokumentation for tre beboere. Tilsynet blev afrundet med en tilbagemelding til lederkollega om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Anna Røjbæk Lundbak, sygeplejerske Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder afvikler på tilsynsdagen ferie, så en lederkollega fra samme ledelsesgruppe støder til under tilsynet og oplyser, at leder foruden Durup Ældrecenter ligeledes varetager ledelsen af andet nærliggende plejecenter. Teamkoordinator, som understøtter leder i hverdagen, samt centersygeplejersken er ligeledes fraværende på tilsynsdagen. Lederkollega oplyser om ændringer for Durup Ældrecenter, hvor der fra maj måned 2022 udelukkende visiteres borgere til ældrecentret med demenssygdomme. På sigt skal ældrecentret huse 20 beboere, og aktuelt er der seks tomme boliger fordelt i huset. Rekrutteringsudfordringerne har også ramt Durup Ældrecenter, og lederkollega oplyser, at det især er svært at rekruttere social- og sundhedsassistenter til området. Lederkollega er bekendt med et nyligt stillingsopslag vedrørende en social- og sundhedsassistent, men lederkollega har ikke kendskab til, om der er fundet en kandidat til stillingen. Et tværgående samarbejde for områdets seks plejecentre er etableret med henblik på at afhjælpe rekrutteringsudfordringerne, og medarbejderne hjælper derfor på tværs af centrene ved fx sygemeldinger. Medarbejdersituationen vurderes som værende stabil. Flere social- og sundhedshjælpere har mange års anciennitet, hvorimod social- og sundhedsassistenterne overvejende er nyuddannede. Sygefraværet beskrives som middel for kommunen, og der er lederkollega bekendt ingen langtidssygemeldte.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Sidste års tilsyn gav ikke anledning til anbefalinger eller opfølgning.

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Skive Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Durup Ældrecenter. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

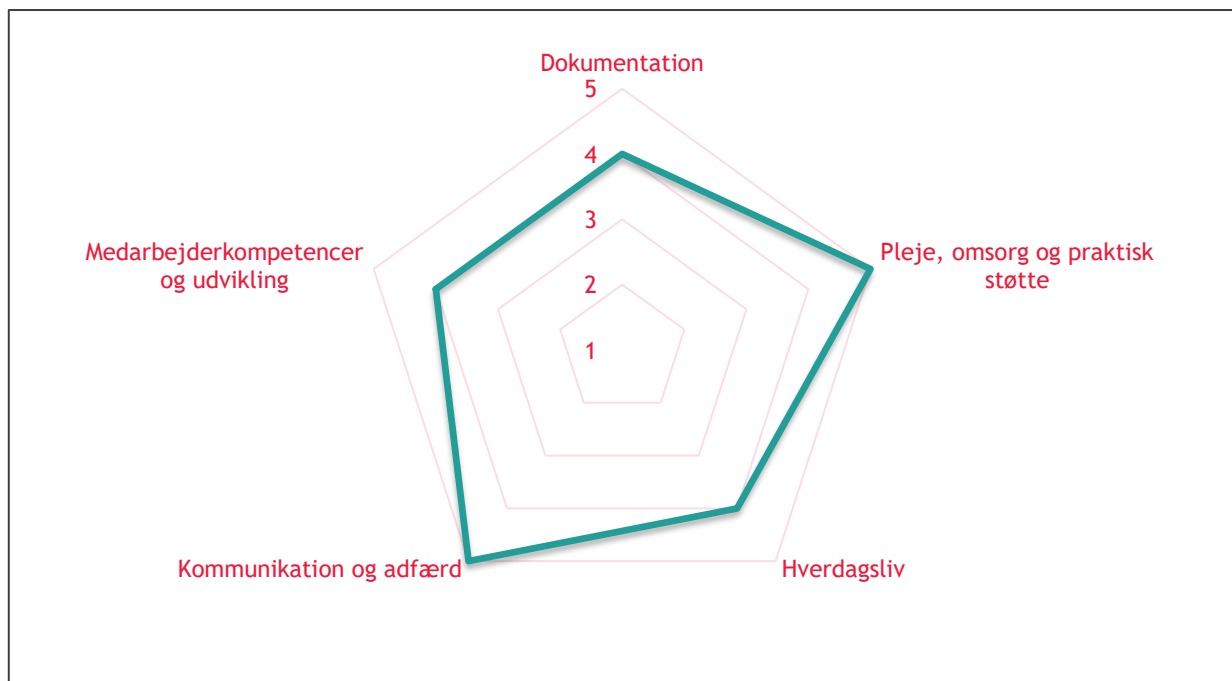
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Durup Ældrecenter er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på beboernes præmisser.

Kerneydelsen leveres med en høj beboeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne har relevant fokus på at arbejde sundhedsfremmende samt rehabiliterende. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for faglige overvejelser i relation til måltider, aktiviteter og hverdagsliv, som understøtter beboernes differentierede behov.

Tilsynet har givet anledning til tre anbefalinger vedrørende temaerne dokumentation og hverdagsliv, og tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne udbedres med en målrettet ledelsesmæssig indsats.

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. 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

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar rolle og ansvarsfordeling i forhold til ajourføring af dokumentationen, hvor kontaktpersonen har det overordnede ansvar for opdateringer.</p> <p>Dokumentationen, som er gennemgået med en medarbejder, fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Beboernes behov for pleje og omsorg er beskrevet i døgnrytmeplaner, og der tages udgangspunkt i beboernes helhedssituation og ressourcer. Dog mangler der i alle tre tilfælde handlevejledende beskrivelser af hjælpen til bad.</p> <p>Generelle oplysninger er udarbejdet efter kommunens retningslinjer. Dog ses helbredsoplysninger med mange forskellige oplysninger omkring beboerne, og det er ikke muligt for tilsynet at få et stringent overblik over beboernes aktuelle helbredssituation. Funktionsevne- og helbredstilstande er i alle tilfælde ajourført i forhold til borgernes aktuelle helhedssituation og faglige indsatser. Handlingsanvisninger med fyldestgørende beskrivelser af den faglige indsats mangler dog i flere tilfælde.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne oplever at modtage pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed hermed. To beboere fremhæver, at hjælpen udføres med hensyn til deres ønsker og behov.</p> <p>Medarbejderne arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer beboerne den nødvendige pleje og omsorg, fx via kontaktpersonordning, overlap mellem vagtlag, orientering i dokumentationen og via fordeling af opgaverne ud fra kompetencer og relationer mellem medarbejdere og beboere. Medarbejderne fremhæver, at særligt i demensafsnittet prioriteres genkendelighed og kontinuitet for beboerne.</p> <p>Triagemøde afvikles dagligt med gennemgang af beboernes tilstande og med deltagelse af centersygeplejersken. Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder tværfagligt og fremhæver samarbejdspartnere, såsom egen læge, demenskoordinator, diætist og fysioterapeut, som bidragende til faglig sparring i komplekse beboerforløb.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i praksis, og de nævner, at beboerne fx selv går i køkkenet med madbakker, ligesom de fremhæver eksempler fra den daglige ADL, hvor beboerne understøttes i selvstændigt at varetage tandbørstning og barbering.</p> <p>Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx ved opmærksomhed på ernæringsindsatser, forebyggelse af UVI og tryksårsscreening.</p> <p>Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende beboernes hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne oplever, at de har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Flere beboere har kendskab til ældrecentrets aktivitetsudbud, og beboerne nævner bl.a. gudstjeneste og "skubbeture", som er foranlediget af frivillige, hvor beboerne deltager i varierende omfang.</p>

	<p>En beboer fremhæver positivt en netop afholdt julepyntningsdag, hvor pårørende deltog og hjalp med julepyntning i beboernes boliger og på fællesarealer - til stor glæde for flere af beboerne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at ældrecentrets aktivitetsmedarbejder er ansvarlig for en stor del af planlægningen og afviklingen af aktiviteter, som spænder vidt, fx brætspil, fælleskaffe samt større arrangementer med musik. Ældrecentret har tilknyttet frivillige, som bl.a. hver 14. dag tilbyder beboerne gåture, ligesom de er behjælpelige ved de årstidsbestemte arrangementer og gudstjenester. Klippekortet anvendes, ifølge medarbejderne, primært til aktiviteter eller socialt samvær.</p> <p>Beboerne udtrykker overvejende tilfredshed med madens kvalitet. En beboer savner dog en mere smagfuld mad samt flere grøntsager, hvorfor beboeren selv indkøber grøntsager, som indtages ved måltiderne. Beboerudsagnet er adresseret til leder.</p> <p>Medarbejderne redegør med flere eksempler for deres rolle som måltidsværter, hvor de bidrager til dialog, anvender spejling, observerer beboernes væske- og ernæringsindtag og har for øje, at måltidet opleves som en hyggelig stund for de beboere, der ønsker at spise i fællesskabet. Medarbejderne oplyser, at køkkenpersonalet, som dagligt tilbereder maden på ældrecentret, ligeledes har fokus på beboernes individuelle ønsker til kost, og at de er opmærksomme på beboernes ernæringsindtag.</p> <p>Tilsynet observerer en respektfuld og anerkendende kommunikation mellem en medarbejder og flere beboere, som opholder sig på fællesarealet, hvor de nyder deres eftermiddagskaffe og kage.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, hvor flere beboere sætter pris på, at der er plads til humor i dialogen. Alle tre beboere udtrykker, at deres privatliv respekteres, og at medarbejderne er lydhøre i forhold til at imødekomme deres ønsker og selvbestemmelse.</p> <p>Medarbejderne vægter en imødekommende og anerkendende omgangstone, og de redegør for kropssprogets betydning i den daglige kontakt med beboerne, hvilket særligt gør sig gældende i samspillet med beboere med demenssygdomme.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de løbende drøfter dilemmaer og gråzoner i relation til beboernes selvbestemmelsesret og brug af magtanvendelse. I den anledning fortæller medarbejderne, at medarbejdergruppen er præget af kollegial tillid og åbenhed. Uhensigtsmæssig adfærd og kommunikation fra en kollega har medarbejderne ikke oplevet, men de har tillid til at drøfte en sådan hændelse med vedkommende, såfremt det måtte ske.</p> <p>Nye medarbejdere introduceres grundigt til de individuelle tilgange til beboerne, og de følges med en fast medarbejder, indtil gensidig tillid i beboeropgaverne er opnået.</p> <p>Tilsynet bemærker et anerkendende og humoristisk samspil mellem medarbejderne og beboerne ved rundgang på ældrecentret.</p>
<p>Tema 5: Medarbejderkompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Lederkollega og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov. Lederkollega oplyser, at medarbejdergruppen består af social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere og ufaglærte medarbejdere. Aktuelt er der fire social- og sundhedsassistenter, som dog alle er nyuddannede, hvorfor leder har indgået aftale med ældrecentrets ledelse om udlån af en erfaren social- og sundhedsassistent fra første januar 2023 med henblik på oplæring og udvikling af de øvrige assistenters faglige niveau.</p>

	<p>Derudover er der, som et nyt tiltag, første december ansat en pædagog, som bl.a. skal understøtte de pædagogiske tilgange i relationsarbejdet med beboerne. Lederkollega oplyser, at medarbejderne i foråret har afsluttet kurset i ”personcentreret omsorg”, og de er i opstartsfasen i forhold til afvikling af beboerkonferencer. Tre medarbejdere er desuden igang med et kursusforløb vedrørende pårørendesamarbejdet.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de sparrer internt med hinanden og med centersygeplejersken efter behov, ligesom de daglige triageringsmøder, ssa- og sygeplejemøder understøtter deres faglige udvikling. Medarbejderne redegør for anvendelsen af kommunens instrukser ved tvivlsspørgsmål, ligesom uddelegering sker efter gældende retningslinjer.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at trivslen normalt er god, men de reflekterer samtidigt over, at udmeldingen om ældrecentrets fremtid har skabt en smule uro i medarbejdergruppen. Medarbejderne tilkendegiver et aktuelt øget behov for ledelsesmæssig støtte til at skabe ro og tryghed, og de har forventninger om, at leder, på trods af delt ledelse, vil kunne styre dem sikkert igennem processen.</p> <p>Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at ældrecentret aktuelt har et midlertidigt kompetencegab, grundet social- og sundhedsassistenternes manglende erfaring.</p>
<p>Årets tema 5: Pårørendesamarbejdet</p> <p>Ingen score</p>	<p>Lederkollega oplyser, at ældrecentret har et kontaktråd, hvor der afvikles møder med fast dagsorden og interval. Leder er bekendt med, at der er indgået en klage siden sidste tilsyn, som er håndteret af ældrecentrets leder og de involverede parter.</p> <p>Medarbejderne redegør for et velfungerende pårørendesamarbejde, og de oplyser i den forbindelse, at der kort efter indflytning inviteres til indflytningssamtale, hvor beboeren og dennes pårørende inviteres. Derudover tilbydes årlige kvalitetsamtaler, hvor pårørende også er deltagende, hvis beboeren ønsker dette.</p> <p>Medarbejderne redegør for vigtigheden af et godt samarbejde med de pårørende, og særligt for relationsdannelsen til beboere med demenssygdomme, som ofte er udfordrede i selv at oplyse om eget liv.</p> <p>Tilsynet har ikke talt med pårørende under tilsynsbesøget.</p>

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplanerne med handlevejledende beskrivelser af beboernes behov for hjælp til bad.
2. Tilsynet anbefaler leder og centersygeplejerske et øget fokus på, at helbredsoplysninger opdateres, svarende til beboernes aktuelle helbredssituation samt at sikre handlingsanvisninger på SUL-ydelser.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på beboerudsagn vedrørende kvaliteten af den varme mad.

3. VURDERINGSSKEMA

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

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 beboere 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 beboerne • 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 beboerne • 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 beboernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne • 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 kunne afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af beboerne • Der er fare for beboernes 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 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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.