



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Ældrecenter Åbakken

Uanmeldt tilsyn på plejecentre
December 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 ældrecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Ældrecenter Åbakken, Bakkevænget 1, Øster Tørslev, 8983 Gjerlev
Leder: Lena Engberg
Antal boliger: 40 plejeboliger, heraf en skærmet enhed
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: 14. december kl. 13.00 - 17.00
Deltagere i interviews: Leder, assisterende leder, tre borgere og tre medarbejdere Tilsynet foretog ved rundgang på ældrecentret flere dialoger med medarbejdere og borgere.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet indledes med leder, som i en periode har været fraværende, men nu har genoptaget arbejdet. Assisterende leder har i denne periode varetage ledelsen af ældrecentret sammen med områdeleder. På tilsynsdagen afvikles der personalemøde fra kl. 14.00 - 16.00, hvorfor det aftales, at tilbagemeldingen fra tilsynet foregår telefonisk til ledelsen den efterfølgende dag. Ledelsen arbejder ihærdigt med at sikre en stabil drift, hvor rekruttering og fokus på sygefraværet er fokusområder. Ældrecentret er fortsat udfordret af den demografiske beliggenhed ved rekruttering af medarbejdere, grundet begrænsede muligheder for tilgængelighed via offentlig transport. Til gengæld har ledelse og medarbejdere forsøgt at være kreative i stillingsopslag, hvor medarbejderne har beskrevet positive budskaber og erfaringer om mulighederne som medarbejder på stedet, fx vedrørende kompetenceudvikling. Rekrutteringen har resulteret i tre centersygeplejersker og en sygeplejerske ansat i plejen, mens fire stillinger stadig er vakante. Udvikling af medarbejdernes faglighed er tillige et løbende ledelsesmæssigt fokus, og alle medarbejderne har bl.a. været på forflytningskursus i år. Et nyligt tiltag, som er iværksat fra forvaltningen, er udvælgelse af tre ambassadører i medarbejdergruppen, som i hverdagen skal agere rollemodel og gå forrest i forhold til at tale faget og trivslen op. Derudover beskriver ledelsen indsatser for at nedbringe det høje sygefravær i form af løbende medarbejderdrøftelser og opfølgninger. Særligt korttidsfraværet har ledelsens bevågenhed, også set i lyset af deres opmærksomhed på medarbejdertrivslen, og indsatserne beskrives som vedvarende. Ældrecentret har to langtidssygemeldte medarbejdere, hvoraf den ene er på vej tilbage, og aktuelt arbejder på nedsat tid. Eget afløserkorps af ufaglærte afløsere dækker vagter ved faste medarbejders fravær, ligesom eksterne vikarer benyttes ved spidsbelastninger.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Ledelsen oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger, fx er fastlagt triagering af borgerne implementeret.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ældrecenter Åbakken. 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 stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at ældrecentret aktuelt er udfordret af manglen på faglærte kompetencer, men at ledelsen og medarbejderne arbejder målrettet på at sikre trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på et meningsfuldt hverdagsliv, som tilrettelægges på borgernes præmisser.

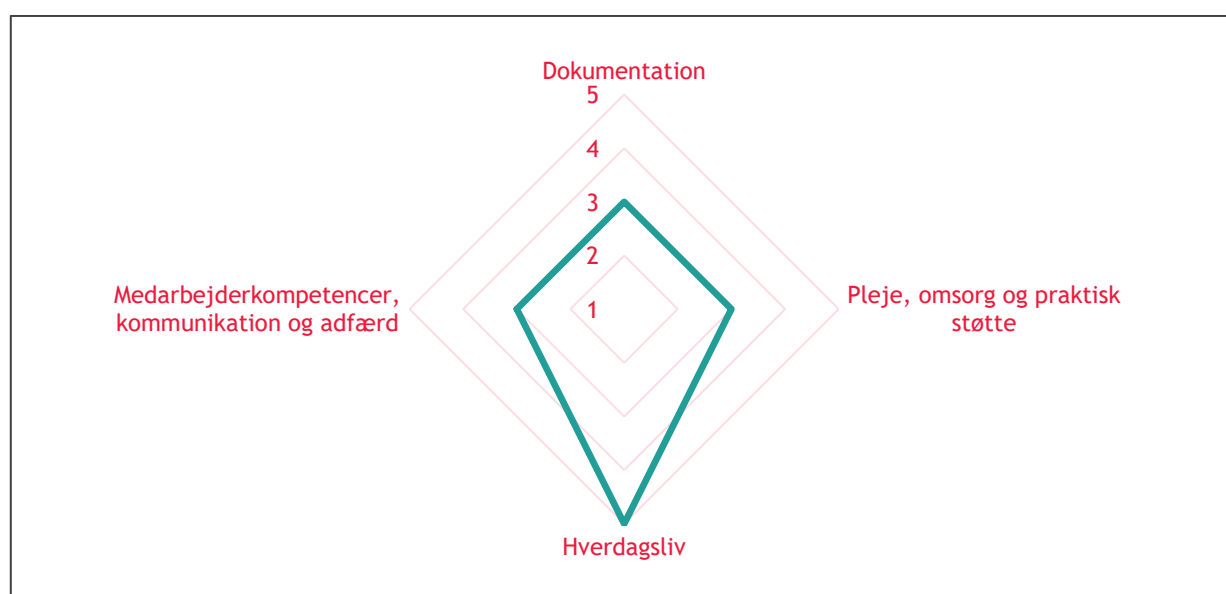
Kerneopgaven leveres med en overvejende tilfredsstillende borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte, særligt på hverdage, er integreret i praksis. Ledelsen og medarbejderne har desuden et stort fokus på at sikre borgerne værdighed i dagligdagen, hvilket sker igennem tillidsfulde relationer.

Tilsynet har givet anledning til i alt seks anbefalinger, hvoraf fire retter sig mod dokumentationen og to vedrører kerneopgaven.

Tilsynet vurderer, at det vil kræve en skærpet og målrettet ledelsesmæssig indsats at sikre løbende koordinering og rette kompetencer til opgaverne døgnet rundt i en tid med mangel på uddannede medarbejdere, ligesom rekruttering og fastholdelse vil kræve en vedvarende ledelsesmæssig indsats. Tilsynet vurderer ligeledes, at manglerne vedrørende dokumentationen vil kræve et målrettet ledelsesmæssigt fokus 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. 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
Tema 1: Dokumentation Score: 3	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab og understøtter kvaliteten i daglig praksis. Ældrecentret har fire superbrugere, som understøtter med sidemandsoplæring og undervisning til kollegaer. Borgernes to kontaktpersoner er ansvarlige for opdatering af borgernes journaler. Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplanerne beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der i et tilfælde en generel opdatering af borgerens pleje og ernæringsbehov samt beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange, ligesom udfoldelse af hjælpen til bad ikke er beskrevet i et andet tilfælde. "Borgers hverdag" er hos en borger fyldestgørende udfyldt, mens der ved en anden borger mangler opdatering af sygdomme, og hos en tredje borger savnes der udfyldelse af mestring, motivation og livshistorie. DTR-møder er beskrevet og fulgt op. Funktionsevnetilstande ses ajourførte, fraset hos en borger, som mangler konsekvent opdatering, jf. borgerens aktuelle funktionsniveau. Helbredstilstande foreligger overvejende opdaterede. Dog savnes der hos en borger opfølgning på borgerens igangværende udredning, ligesom der i et andet tilfælde mangler opfølgning på en hudproblemtik. Handlingsanvisninger hos to borgere ses hhv. forældet eller mangelfuldt udfoldet i relation til SUL-indsatser. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog, og medarbejderne kender og følger GDPR-regler.
Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 3	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager. En borger bemærker dog medarbejdernes travlhed, og borgeren må til tider vejlede afløsere og vikarer til opgaverne, hvilket beskrives som trættende. Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg via kontaktpersonsordning og fælles koordinerende morgenmøder, hvor fordeling af medarbejderressourcer foregår. En social- og sundhedsassistent triagerer hver morgen borgerne, og afdelingsvist gennemgås advis fra seneste døgn, ligesom medarbejderne fordeler opgaverne under hensyntagen til borgerkendskab og kompleksitet. Medarbejderne beskriver desuden en løbende faglig indbyrdes sparring, hvor centersygeplejerske eller social- og sundhedsassistent inddrages ved ændringer i borgernes tilstande. TOBS anvendes efter behov. Fastlagte DTR-møder understøtter det tværfaglige samarbejde, hvor centerterapeut er tovholder for afholdelse af møder, og terapeuten involveres ved plan for genoptræning eller rekvirering af hjælpemidler. Sundhedsfremmende og forebyggende initiativer er ifølge medarbejderne integrerede i hverdagen, bl.a. ved tilbud om månedlige vejninger eller sparring med kommunens ernæringsspecialist. Medarbejderne beskriver et relevant fokus på rehabilitering i form af inddragelse af borgerne i den daglige pleje. Medarbejderne tilkendegiver, at der er forskel på hverdage og weekender i forhold til kvaliteten af kerneydelser, ofte grundet i travlhed og sygdom.

	Dette handler om medarbejdernes utilstrækkelighed i weekenderne i forhold til at inddrage og være lydhøre over for borgerne i det omfang, som medarbejderne ønsker. Udsagn er adresseret til ledelsen, som ikke er bekendt med dette, og leder vil følge op. Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker store muligheder for at kunne leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne beskriver medindflydelse i forhold til døgnrytme og i forbindelse med deltagelse i aktiviteter, og borgerne er meget tilfredse med det varierede udbud af aktiviteter, hvor flere borgere har deltaget i eftermiddagens fælleskaffe. Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan borgerne tilbydes aktiviteter, som er individuelt tilpasset borgernes behov med afsæt i deres ønsker og vaner. I den skærmede demsenhed er medarbejderne opmærksomme på, at borgerne inddrages i hverdagsaktiviteter, såsom at dække borde og lægge vasketøj sammen, ligesom musik og sang er populært. Nærvær og højtlesning beskrives tillige som meningsfulde aktiviteter for borgerne. Derudover arrangerer husets aktivitetsmedarbejder forskellige aktiviteter, såsom gudstjeneste og gymnastik. Ældrecentret profiterer af de mange frivillige, som løbende tilbyder gå-, cykel- og busture, som fx fire borgeres krobesøg om aftenen. Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet, og måltiderne beskrives som hyggelige. Medarbejderne reflekterer kompetent over maden og måltidets betydning for borgerne, og de har stort fokus på at skabe det gode måltid ved veldækkede borde med servietter og servering på fade og i skåle. Medarbejderne deltager med pædagogiske måltider, og de understøtter en god stemning og oplevelsen af hjemlighed for borgerne. Borgerne hjælpes til fødeindtag ved behov herfor, og de guides verbalt og nonverbalt, ligesom medarbejderne er opmærksomme på at begrænse stimuli hos enkelte borgere, som profiterer af dette. Observationer af borgernes ernæringsmæssige afvigelser, såsom appetit og tegn på dysfagi drøftes indbyrdes eller med diætist. Tilsynet observerer en god stemning og atmosfære på fællesarealerne. I den skærmede enhed er et TV-sangprogram med Dansktoppen et fælles omdrejningspunkt, og en borger ses vældig begejstret med store fagter og en nynnen.
Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd Score: 3	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, og medarbejderne beskrives som venlige og hjælpsomme. Medarbejderne har fokus på, at deres kommunikation og adfærd til borgerne er med afsæt i en imødekommende og respektfuld tilgang, og medarbejderne har øje for, at borgerne har forskellige ønsker og personligheder, hvorfor en individuel tilgang udmøntes. Ledelse og medarbejdere oplyser om opmærksomhed på at foregribe forråelse via et løbende indbyrdes fokus på omgangstonen, herunder drøftelser vedrørende emner på møder. Alle medarbejderne tilkendegiver tillid til at drøfte evt. brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen, hvilket sjældent er forekommet. Ledelsen vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og der er overvejende de nødvendige ressourcer på ældrecentret. Et ønskescenarie ville være et højere dagligt niveau af assistent- eller sygeplejefaglige kompetencer, men ledelsen prioriterer i stedet, at kompetencerne forefindes i hvert vagtlag.

	Ledelsen nævner positivt, at ældrecentret nu har tre centersygeplejersker, hvilket mærkes i den daglige understøttelse af medarbejdernes faglighed. Ledelsen arbejder målrettet med vidensdeling og udvikling af medarbejdernes kompetencer, fx har nogle medarbejdere været på forflytningskursus, modtaget undervisning inden for i Marte Meo metoden, ligesom social- og sundhedsassistenterne er undervist i medicin. Ledelsen er ved at planlægge afvikling for MUS-samtalerne. Medarbejdertrivslen er ifølge ledelsen overvejende god, men den påvirkes indimellem af kollegaers fravær på dagen, og medarbejdergruppen anerkendes i stort omfang for at hjælpe hinanden på tværs ved behov herfor. Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne, og de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling via mono- og tværfaglige mødefora. Kurser inden for forflytning, farmakologi, vejleder- og akademiuddannelse nævnes af medarbejderne som kompetencegivende. Yderligere arbejder medarbejderne med kompetenceskemaer, hvor de oplæres i opgaveoverdragede ydelser, såsom øjendryp. MyMedCard og VAR-portalen anvendes ifølge medarbejderne i praksis som opslagsværk eller ved faglige tvivlsspørgsmål. Medarbejdertrivslen er ifølge medarbejderne overvejende god og med en stor indbyrdes omsorg. Dog mærkes det høje sygefravær, og medarbejderne beskriver, at det mere er undtagelsen end reglen, hvis vagten er bemannet fuldtalligt med faste faglærte kollegaer. Det akutte sygefravær dækkes ifølge medarbejderne ved hjælp af de faste medarbejdere, som tager ekstra- eller dobbeltvagter, idet afløserne ofte har faste timer i vagtplanen, grundet de vakante stillinger. Medarbejderne beskriver samstemmende, at weekenderne er meget hårde at komme igennem, grundet stor travlhed. Udsagnet er adresseret til ledelsen. Tilsynet konstaterer på tilsynsdagen, at medarbejderkompetencer i aften timerne på ældrecentret består af to fastansatte faglærte social- og sundhedshjælpere, hvoraf den ene er i dobbeltvagt, en Care link vikar samt tre ufaglærte medarbejdere, hvoraf to varetager opgaverne i den ene almene afdeling. Ved adressering til ledelsen udtrykkes det, at bemanning i aften timerne på tilsynsdagen er usædvanlig. Medarbejderne kan opsøge sygeplejekompetencer fra sygeplejersker på afdelingen for de midlertidige pladser, som ligger i samme bygning. Til grund for tilsynets samlede vurdering tillægges det betydning, at manglen på faglærte kollegaer og et højt sygefravær samt et deraf løbende forbrug af ufaglærte medarbejdere og eksterne vikarer medvirker til et samlet kompetencetab.
Årets tema 5: Værdighed Ingen score	En borger fortæller, at borgerens ønsker til den sidste tid er afstemt med familien, som til den tid vil underrette personalet herom. Ledelse og medarbejdere redegør for undervisning i værdighedsmodellen, som medarbejderne anvender i hverdagens praksis, bl.a. ved at inddrage borgernes livshistorie eller billeder i boligen i dialoger imellem borgere og medarbejdere. Medarbejderne fremhæver relationsarbejdet med henblik på at skabe en løbende tryghed for borgerne i hverdagen. Ligeledes beskrives indflytningssamtalen som et aktivt redskab, som retter sig mod at sikre borgernes værdighed, idet borgernes ønsker og vaner drøftes. Ved samtalen deltager kontaktpersoner, leder og med samtykke fra borger ligeledes de pårørende, hvor forventninger til samarbejdet og aftaler for, hvornår pårørende skal informeres, afstemmes. Medarbejderne redegør for kendskab til regler om magtanvendelse, og de kommer med flere eksempler på, hvordan kropssproget hos borgere med kognitive udfordringer løbende afkodes med henblik på at forebygge magt og understøtte borgernes selvbestemmelse. Ledelsen oplyser, at de ikke har modtaget deciderede klager, men at de har haft løbende dialoger med pårørende, som har haft spørgsmål til plejen af deres kære.

	Ældrecentret har desuden et aktivt brugerpåfølgerråd, hvor generelle emner som aktiviteter er på dagsordenen. Et fælles emne, som optager ledelsen og brugerpåfølgerrådet, er, hvordan påfølgende i øget omfang kan motiveres til mere inddragelse i hverdagslivet på stedet.
--	---

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

På tilsynsdagen afvikles personalemøde fra kl. 14.00 - 16.00.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplaner med borgernes plejebehov for hele døgnet samt medarbejdernes faglige tilgange i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at ajourføre "Borgers hverdag", svarende til borgernes aktuelle helhedssituation, jf. kommunens retningslinjer.
3. Tilsynet anbefaler, at funktionsevne- og helbredstilstande konsekvent opdateres ved ændringer af borgernes helhedssituation, herunder opfølgning på faglige indsatser i helbredstilstande.
4. Tilsynet anbefaler, at centersygeplejerskerne sikrer, at handlingsanvisninger foreligger fyldestgørende beskrevet i relation til SUL-indsats, og at forældede handlingsanvisninger gøres inaktive.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen et skærpet fokus på, at kvalitet og kontinuitet i kerneydelsen sikres på både hverdage og i weekenden, herunder at samtlige medarbejdere kender til opgaverne hos borgerne.
6. Tilsynet anbefaler ledelsen et skærpet fokus på at sikre rette fordeling af medarbejderkompetencer i de forskellige vagtlag - i en periode med mangel på faglærte kompetencer.

3. VURDERINGSSKEMA

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

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i høj grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i middel grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i lav grad opfyldt - 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. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen
SCORE: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt - Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at kunne 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. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen



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.