



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Fårup Ældrecenter

Uanmeldt tilsyn på plejecentre
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: Fårup Ældrecenter, Stadion Allé 3B, 8990 Fårup
Leder: Carsten Meldgaard
Antal boliger: 28, heraf 13 plejeboliger, 13 ældreboliger med kald samt 2 aflastningspladser
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 7. november 2022, kl. 08.45 - 12.45
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> Leder, tre borgere og to medarbejdere Tilsynet blev kort afrundet sammen med leder.
Tilsynsførende: <p>Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM</p> <p>Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.</p> <p>Manager Anna Røjbæk Lundbak, sygeplejerske</p>

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes sammen med leder, som redegør for en intensiv indsats med afsæt i en handleplan, som blev udarbejdet efter sidste års tilsynsrapport og anbefalinger. Leder har bl.a. haft fokus på at skabe en sikker drift, og alle medarbejdere har gennemgået et kompetenceafklaringsforløb, ligesom ældrecentret har ansat flere social- og sundhedsassistenter, en erfaren sygeplejerske og egen ergoterapeut. Alle medarbejdere er desuden undervist i magtanvendelsesregler og kommunens nye retningslinjer inden for Nexus, og der har været fokus på ernæringsindsatsen hos borgerne, herunder vægtmålinger og ernærings-screeninger. Ifølge leder var tilsynsresultatet og rapporten en "opvågning", som overordnet har medvirket til en positiv udvikling af medarbejdernes faglighed, og som har øget det tværfaglige og indbyrdes samarbejde. Leder beskriver en fortsat proces, som er godt på vej i den ønskede retning. Samtidig tilkendegiver leder, at medarbejdertrivslen er et vedvarende opmærksomhedspunkt, som bl.a. understøttes af omsorgssamtaler og tilbud om individuel sparring med kommunens trivselsmedarbejder.</p> <p>Af øvrige indsatser nævner leder samarbejdet med de frivillige, herunder en øget bevågenhed på, at ældrecentrets aktivitetstilbud tilpasses borgersammensætningen, hvor halvdelen af borgerne beskrives med kognitive svækkelser.</p> <p>Medarbejdersituationen er påvirket af et højt sygefravær og rekrutteringsudfordringer. Aktuelt er tre medarbejdere langtidssygemeldte, grundet fysiske skavanker, og en medarbejder arbejder på nedsat tid. Ældrecentret har en assistentstilling i vakance.</p> <p>Leder oplyser, at der ikke er modtaget klager siden sidste tilsyn.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Ældrecentrets ledelse og medarbejdere har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn ud fra en handleplan.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Fårup Ældrecenter. 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 Fårup Ældrecenter trods et højt sygefravær og rekrutteringsudfordringer er på vej i den ønskede retning efter en målrettet indsats for at opkvalificere medarbejdernes faglighed og kvaliteten i kerneydelsen. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges i samarbejde med borgerne, såvel individuelt som i fællesskabet.

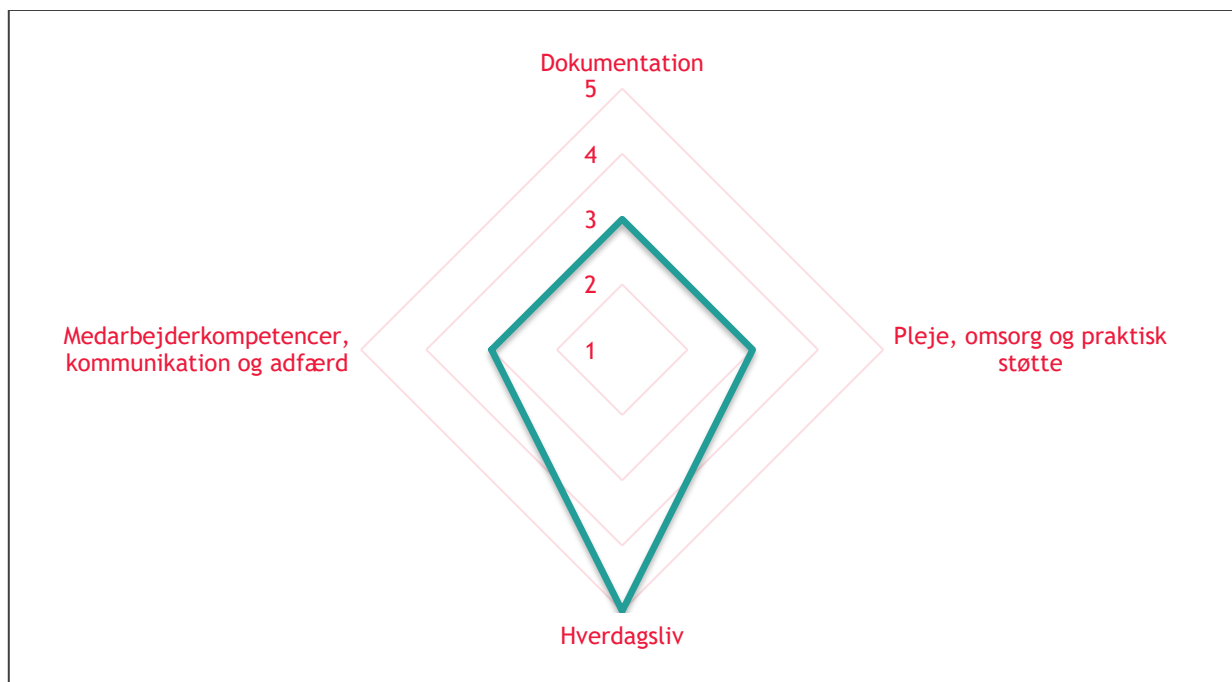
Kerneydelsen leveres med tilfredsstillende borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet har givet anledning til otte anbefalinger, hvoraf de fire er rettet mod dokumentationspraksis, tre anbefalinger relaterer sig til kerneydelsen, mens den sidste anbefaling vedrører medarbejdertrivsel. Tilsynet vurderer derfor, at det vil kræve en vedvarende ledelsesmæssig indsats at sikre kvaliteten i kerneydelsen samt at understøtte arbejdsmiljøet.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at leder og medarbejdere har stor bevidsthed om at sikre borgernes værdighed.

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: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er fx indført tid til dokumentationen, ligesom centersygeplejersken, som er Nexus- superbruger, understøtter med sidemandsoplæring og undervisning samt udfører jævnlige audits. Medarbejderne oplyser, at de arbejder ud fra en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til ajourføring af borgerjournalerne.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der i to døgnrytmeplaner fyldestgørende beskrivelser af borgernes plejebehov samt medarbejdernes faglige tilgange. Hos en borger savnes der desuden beskrivelse af medarbejdernes indsats i døgnrytmeplanen ifm. mål fra DTR-møde.</p> <p>”Borgers hverdag” foreligger med velbeskrevne livshistorier og helbredsoplysninger, mens der savnes udfoldelse af hhv. punkterne mestring og motivation i to tilfælde. Funktionsevnetilstande er ajourførte, fraset en enkelt tilstand vedrørende en borgers GPS. Helbredstilstande ses overvejende opdaterede, dog savnes en fyldestgørende opfølgning i forhold til en større vægtøgning hos borger med cirkulationsproblematikker. Handlingsanvisninger ses med handlevejende beskrivelser, som relaterer sig til SUL-indsatserne, fraset hos en borger, som centersygeplejersken straks tilretter.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Medarbejderne kender og følger GDPR-regler.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager de pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager.</p> <p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonsordningen, rollen som forløbsansvarlig og via kørelister. Leder og medarbejdere har fælles morgenmøde, inden dagens opgaver påbegyndes, bl.a. med gennemgang af advis, ligesom borgerne triageres. Ved gennemgang af dokumentationen oplyser centersygeplejersken dog, at hun ændrer farvekode på borgernes triages, når hun møder ind, hvis det skønnes fagligt relevant. Faglig sparring foregår løbende og ved ændringer i borgernes tilstand. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de i plejen er opmærksomme på at inddrage borgerne og sikre selvbestemmelse, fx ved valg af påklædning.</p> <p>Centerterapeuten er tovholder på planlægning og afvikling af DTR-møder hver 14. dag. Ifølge medarbejderne benyttes der ikke en fastlagt model på DTR-møder, men få gange er Tom Kitwoods ”Blomst” inddraget, og medarbejderne reflekterer over det givtige ved en systematisk metode ved borgergennemgang.</p> <p>Den helhedsorienterede indsats sikres via et tæt samarbejde med ældrecentrets læge med fastlagte besøg, ligesom medarbejderne oplyser om et løbende samarbejde med demenskoordinator og de udekørende sygeplejersker i ydertimerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang og i et samarbejde med borgerne.</p>

	<p>I den forbindelse nævner medarbejderne relationen, en stor tålmodighed og en motiverende tilgang som centrale faktorer, der understøtter borgernes fysiske og psykiske trivsel, særligt borgere med kognitive svækkelser, hvor den daglige formåen kan variere. Centerterapeuten bidrager med genoptræning og rekvirering af rette hjælpemidler. Der er desuden relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, herunder et øget hygiejnefokus, som bl.a. forebygger UVI.</p> <p>Der ses en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.</p> <p>Tilsynet observerer ved et borgerbesøg en utilsigtet hændelse, da uddelt medicin findes på borgerens tallerken efter morgenmaden og ikke er blevet set indtaget. Hos en anden borger, som er på ophold på en korttidsplads, observeres en meget undervægtig borger, hvis tandprotese tydeligt ikke længere passer og derved besværliggør såvel dialog som tyggefunktion for borgeren. Medarbejderne har ikke bemærket dette, da de adspørges, og observationen er drøftet med leder og tillægges betydning i den samlede vurdering.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne redegør for, at de har indflydelse og selvbestemmelse både i forhold til plejen, deres døgnrytme og i forbindelse med deltagelse i aktiviteter. Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og de finder måltiderne hyggelige.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for ældrecentrets mange frivillige, som både er tidligere ansatte, såvel som byens lokale borgere, som alle ønsker at understøtte ældrecentrets aktiviteter og er med til at arrangere det årlige kræmmermarked. Den aktuelle borgergruppe har ifølge leder og medarbejdere et øget behov for færre, men nære og en-til-en aktiviteter, og de frivillige vil modtage undervisning af demenskoordinator sidst i denne måned.</p> <p>Frivillighedsguiden tilbyder aktiviteter på ugentlig basis, og har som medarbejderne et stort fokus på at tilpasse aktiviteterne individuelt, og inddrage borgernes livshistorie. Cykel- og gåture samt en-til-en kontakt er aktiviteter, som borgerne profiterer positivt af, ligesom genkendelighed og sansestimuli er med til at skabe meningsfulde stunder for og sammen med borgerne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de siden sidste tilsyn har ommøbleret ældrecentrets fælles og eneste spise- og opholdsstue. Borgerne er ved måltiderne opdelt i to grupper med henblik på at skabe rammer, som er tilpasset borgernes individuelle behov. I en ende af lokalet sidder borgere, som har brug for begrænsede stimuli, og som skal støttes under måltidet, mens borgere, som kan og ønsker at indgå i et socialt fællesskab, sidder sammen ved et bord, hvor maden serveres på fade og i skåle. Medarbejderne agerer måltidsværter ved begge borde, og de er kontinuerligt opmærksomme på, at fx bordplanen medvirker til en god stemning og forebygger konflikter, ligesom de observerer borgernes appetit, væskeindtag og afvigelser i adfærd. Hver måned mødes medarbejderne med kommunens ernæringspecialist, hvor der følges op på alle borgeres ernæringsmæssige situation.</p> <p>Tilsynet observerer medarbejdere og borgere, som sidder sammen i spise- og opholdslokalet i en rolig atmosfære.</p>

<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på, at deres kommunikation og adfærd tager afsæt i en respektfuld, empatisk og anerkendende tilgang i samspillet med borgerne. Samtidig lægger medarbejderne vægt på, at borgerne mødes individuelt, fx i den sproglige jargon, da medarbejderne oplever, at det medvirker til tryghed hos borgerne.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne samlet set har opbygget relevante faglige kompetencer, men leder erkender, at kompetenceudvikling er et vedvarende ledelsesmæssigt fokusområde. Ud over handleplanens indsatser er det planlagt, at samtlige medarbejdere i den kommende tid skal gennemføre e-learningmodulet af ABC-demens. I den forbindelse oplyser leder, at handleplanen og kompetenceafklaringsforløbet for flere medarbejdere også har været et pres. Medarbejdertrivlsen er ifølge leder i bedring efter seneste personalemøde med deltagelse af en trivselsmedarbejder.</p> <p>Medarbejderne føler sig overvejende godt rustede til opgaverne, og de oplever tilfredsstillende muligheder for tværfaglig sparring og videndeling. Ifølge medarbejderne har det seneste år medvirket til en generel opkvalificering af mange kompetencer, og de ser frem til den planlagte demensundervisning. MyMedCard anvendes som opslagsværk ved faglige tvivlsspørgsmål. Centersygeplejersken fortæller, at hun har erfarings- og sparringsmøde med sine kolleger i området hver måned. Til MUS-samtaler har medarbejderne desuden ytret deres individuelle ønsker, og medarbejderne har oplevet imødekommenhed fra leder.</p> <p>Medarbejdergruppen har i en længere periode været ramt af et højt sygefravær, og som en medarbejder udtrykker det, har fokus været at holde "næsen over vand", og der er trukket store vekslere på de stabile medarbejdere i form af mange dobbeltvagter og meget overarbejde. Medarbejdertrivlsen beskrives også med variation, hvilket har medført åbne og ærlige dialoger med ledelsen. Omvendt beskriver medarbejderne et stort kendskab til hinanden og et velfungerende indbyrdes samarbejde.</p> <p>Leder og medarbejdere har opmærksomhed på at foregribe forråelse i form af opmærksomhed på omgangstonen, og alle beskriver en tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen.</p> <p>I den samlede vurdering er det høje sygefravær tillagt betydning, idet det medvirker til en øget sårbarhed, som kan påvirke kvalitet og kontinuitet i kerneydelser.</p>
<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder og medarbejdere redegør for deres kontinuerlige fokus på at understøtte værdigheden hos borgerne individuelt såvel som i fællesskabet.</p> <p>F.eks. drøfter medarbejderne ved behov, hvordan tilgange eller udarbejdelse af en socialpædagogisk handleplan kan understøtte borgerens værdighed, alt efter problematikker. Viden fra undervisningen i magtanvendelse har medarbejderne ligeledes anvendt i forbindelse med et nyligt dilemma.</p> <p>Aktuelt arbejder ledelse og medarbejdere på at finde brugbare løsninger for at sikre alle borgers værdighed i forhold til det åbne fællesareal med spise- og opholdsfaciliteter, når der ikke er medarbejdere til stede i køkkenet.</p> <p>Leder fortæller, at det efter flere forsøg er lykkedes at etablere et bruger-pårørenderåd, som består af to borgere, en pårørende, en medarbejder samt leder og en ældrerådsrepræsentant. De to første møder er afviklet, hvor der bl.a. er drøftet generelle udviklingsområder, såsom kost, udsmykning, og udeområder, fx ønsker om en sansehøve eller mulighed for at holde høns.</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 i alle tilfælde opdaterer borgernes plejebehov i døgnrytmeplaner for hele døgnet samt beskriver medarbejdernes indsats ifm. mål fra DTR-møder i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i "Borgers hverdag" udfolder punkterne mestring og motivation.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne at ajourføre funktionsevne- og helbredstilstande, svarende til borgernes aktuelle tilstande, herunder relevante opfølgninger af faglige indsatser.
4. Tilsynet anbefaler centersygeplejerske og medarbejdere at udfolde handlingsanvisninger med præcise anvisninger i relation til konkret SUL-indsats.
5. Tilsynet anbefaler, at leder og centersygeplejersken drøfter en model for triagering med deltagelse af centersygeplejersken, og at de samtidig overvejer en fast systematik for borgergennemgang på DTR-møder for at understøtte det faglige læringsmiljø.
6. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at samtlige medarbejdere kender og følger retningslinjerne for korrekt medicinhåndtering.
7. Tilsynet anbefaler, at centersygeplejerske og medarbejdere følger op på konkret borgers helhedstilstand og tandstatus i forbindelse med vægttab.
8. Tilsynet anbefaler leder en fortsat opmærksomhed på den generelle medarbejdertrivsel, grundet en længerevarende periode med højt sygefravær i medarbejdergruppen og en aktuell vakant stilling.

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 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 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. <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.