



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Huset Nyvang Plejecenter

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 plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Huset Nyvang, Rindsvej 4, 8920 Randers NV
Leder: Cate Karlstad
Antal boliger: 56 demensboliger, som aktuelt bebos af 36 borgere
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 13. december 2022, kl. 08.15 - 12.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> Leder, tre gruppeledere, tre borgere, en pårørende og fem medarbejdere
Tilsynsførende: <p>Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.</p> <p>Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske</p>

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med ledelsen, fraset den ene gruppeleder, som er på barsel. Den ledelsesmæssig organisering blev ifølge leder ændret i januar i år med opnormering af gruppeledere. Ledergruppen består nu af leder og fire gruppeledere, som er tilknyttede hvert deres hus. Ønsket for omorganiseringen har været at få ledelsen tættere på borgere og medarbejdere med henblik på systematisk kvalitetssikring af kerneydelsen samt tættere ledelsesopbakning til medarbejderne i hverdagen. Øverste leder er ansvarlig for det tværgående team, bestående af bl.a. sygeplejersker og terapeuter. Ledelsen oplyser om en fokuseret indsats med at finde deres ståsted i den nye organisering, og de har bl.a. gennemført et forløb vedrørende Personcentreret Ledelse med det formål at udvikle en stærk faglig ledelsesidentitet, som skal understøtte den faglige udvikling, som plejecentret efter nogle turbulente år er i gang med.</p> <p>I starten af året modtog plejecentret mange nye borgere, hvoraf flere forløb, ifølge ledelsen, var komplekse og ressourcekrævende. For at sikre de nødvendige rammer for borgerne, og muliggøre implementeringen af den igangsatte udviklingsplan, blev det derfor besluttet, at plejecentret i en periode ikke skulle modtage nye borgere, hvorfor 20 boliger fortsat er ubeboede. Leder oplyser, at nye borgere begynder indflytning i starten af det nye år, hvilket alle ser meget frem til. Ledelsen beskriver, at medarbejdergruppen, efter perioden med stor mediebevågenhed og politisk opmærksomhed, atter er ved at genfinde sig selv.</p> <p>Målgruppen omfatter borgere med moderat til svær grad af demens, og ledelsen beskriver en kerneydelse indeholdende mange komplekse problemstillinger, hvorfor der i en længere periode har været arbejdet systematisk med opkvalificering af medarbejdernes kompetencer, både individuelt og på gruppeniveau. Flere faglige tiltag er implementerede på plejecentret, og ifølge ledelsen, har ansættelsen af en farmakonom haft en positiv betydning i forhold til kvaliteten af medicin håndteringen, og på at antallet af indberettede UTH vedrørende medicinfejl er faldet markant.</p> <p>Et af de fire huse er aktuelt udfordret, grundet mangel på uddannet personale, en gruppeleders barselsorlov, og en høj kompleksitet i flere borgerløb. Leder oplyser i den forbindelse, at to uddannede social- og sundhedshjælpere tiltræder ved årsskiftet, og at huset ledelsesmæssigt understøttes af de øvrige gruppeledere og leder.</p> <p>Ledelsen oplyser at modtage løbende ansøgninger fra både ufaglærte og uddannede medarbejdere, som ønsker ansættelse, og aktuelt er en social- og sundhedsassistentstilling i aftenvagt samt en sygeplejestilling i opslag.</p>

Det samlede sygefravær er ifølge ledelsen i en nedadgående retning, men det er fortsat i den høje ende, hvilket skyldes flere opsagte medarbejders fravær i opsigelsesperioden, arbejdsskader, grundet høje psykologiske krav i arbejdet, samt fysiske skavanker. Sygefraværet dækkes delvist af de faste medarbejdere samt ufaglærte medarbejdere og eksterne vikarer.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på sidste års anbefalinger.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Huset Nyvang. 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.

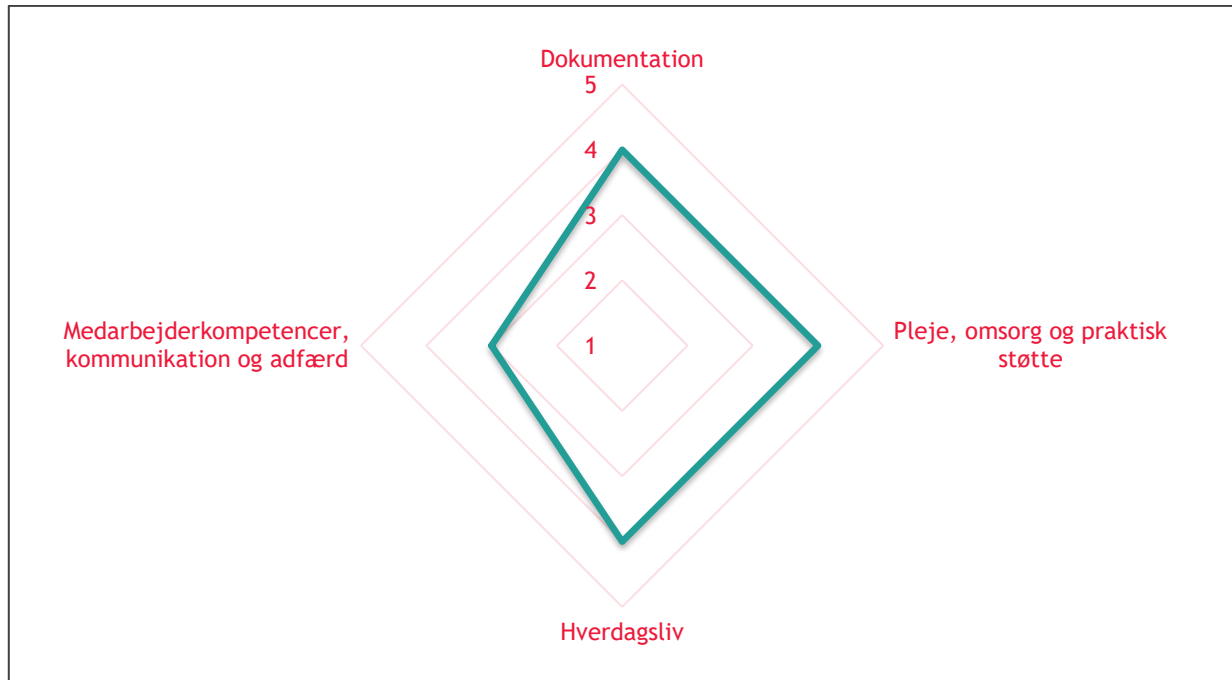
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Plejecenter Huset Nyvang efter en hektisk periode, og et deraf målrettet udviklingsforløb, er på vej i en positiv retning. Plejecentrets engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne, og det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet forsøges tilrettelagt på borgernes præmisser. Hverdagslivet bærer præg af, at plejecentret i en periode ikke har modtaget nye borgere, hvorfor antallet af borgere er reduceret fra 60 til aktuelt 36 borgere.

Kerneydelsen leveres med en overvejende god faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis. Endelig vurderer tilsynet, at såvel ledelse som medarbejdere har stort fokus på at respektere og imødekomme borgernes selvbestemmelsesret og behov for støtte til at leve et værdigt liv på plejecentret.

Tilsynet har givet anledning til i alt fire anbefalinger, og tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne udbedres med en målrettet og vedvarende ledelsesmæssig indsats, herunder en løbende opmærksomhed på levering af kerneydelsen samt et særligt skærpet fokus på rekruttering og fastholdelse af uddannede medarbejdere.

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 plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen for tre borgere er gennemgået med en sygeplejerske og en gruppeleder. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og der er en tydelig rolle- og ansvarsfordeling ift. ajourføring af borgernes journaler.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende udfyldt, og der er en god systematik i den samlede dokumentation. En borgers journal mangler dog opfølgning på en specifik indsats, som er afsluttet.</p> <p>Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende og detaljeret med udgangspunkt i borgernes individuelle hensyn, behov og helhedssituation samt ressourcer. Faglige tilgange er hos de tre borgere velbeskrevet, og der er henvisning til socialpædagogiske handleplaner i relevante tilfælde.</p> <p>”Borgers hverdag” er i alle tre tilfælde udfyldte og indeholder fyldestgørende beskrivelser af borgernes helbredsstatus, mål og aftaler, ligesom ønsker til den sidste tid for to borgere er dokumenteret. Ved den tredje borger er der ifølge sygeplejersken planlagt drøftelse med borgeren vedrørende ønsker til den sidste tid.</p> <p>Funktionsevne- og helbredstilstande er, fraset enkelte mangler, opdaterede, og de afspejler borgernes aktuelle helhedssituation, ligesom relevante handleanvisninger på SUL-ydelser er oprettede. Afvigelser og ændringer i borgernes tilstande er retvisende og tidstro dokumenteret.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog, og medarbejderne kender til og efterlever GDPR-regler.</p>

<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever at modtage pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. En borger oplyser, at medarbejdernes hensyn og støtte til borgerens behov og ønsker på dagen er over al forventning. En pårørende er ligeledes tilfreds med den samlede hjælp, og pårørende beskriver stor tryghed i medarbejdernes måde at tilgå den pårørendes familiemedlem.</p> <p>Plejecentret skaber kontinuitet i hjælpen ved morgenmødet, hvor planlægningen tager afsæt i relationer, kompetencer og borgernes aktuelle tilstand, som dagligt vurderes med udgangspunkt i triagering, og to gange ugentlig følges der op i tæt samarbejde med sygeplejersker og gruppeledere. Plejeopgaverne udføres ud fra døgnrytmeplanen, som ifølge medarbejderne er et brugbart redskab for elever og afløsere, og når de faste medarbejdere hjælper til på tværs af de fire huse. Enkelte borgere med behov for genkendelighed har et fasttilknyttet team af medarbejdere omkring sig, og medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan helhedsplejen leveres med udgangspunkt i den enkelte borgers dagsform med blik for målgruppens særlige behov. De sundhedsfaglige opgaver leveres i tæt samarbejde med de tilknyttede sygeplejersker, som ligeledes deltager på daglige stop-op møder, som ifølge medarbejderne sikrer opfølgning på faglige indsatser. DTR-møder med borger gennemgang afholdes hver 6. uge, hvor tværfaglige samarbejdspartnere inddrages, hvis det vurderes relevant.</p> <p>Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende og vedligeholdende med udgangspunkt i borgernes ressourcer, fx inddrages borgerne i den daglige ADL og hverdagslivet med små opgaver ifm. afrydning og opvask. Sundhedsfremme og forebyggelse indgår i kerneydelsen, og medarbejderne kan med flere eksempler redegøre for tiltag i relation hertil, fx vedrørende ernæring og hygiejneindsatser.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til livsstil og vaner, og tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger og på fællesarealer. I et hus er lugten af urin dog gennemtrængende, hvilket er videreformidlet til ledelsen.</p> <p>Tilsynet observerer i to huse, at borgerne sidder alene i fællesrummene uden medarbejdere omkring sig. I det ene tilfælde mangler en borger tydelig støtte og guidning til at indtage sin morgenmad, hvilket en medborger efterlyser tilsynets hjælp til. I det andet tilfælde reagerer en borger prompte på tilsynsførende nærvær ved at række ud og begynde en samtale, imens der fra personalekontoret kortvarigt, men højlydt, afspilles musik, mens fire medarbejdere på kontoret taler om private emner. Begge episoder, som ligger til grund for scoren, og er adresseret til medarbejdere og ledelse.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne fortæller, at de har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og de tilkendegiver at have indflydelse på egen hverdag. En borger udtrykker dog, at aften timerne mangler hyggelige og nærværende aktiviteter, og det undrer fx borgeren, at det ofte er de samme gamle danske film, der vises igen og igen.</p> <p>Medarbejderne forsøger at lave små aktiviteter med plads til nærvær i de respektive huse under stor hensyntagen til borgersammensætningen og borgernes individuelle behov, som kan svinge meget i løbet af dagen. I et hus er der fx aktuelt behov for få stimuli og skærmning.</p> <p>Enkelte frivillige tilbyder og afvikler musikoplevelser, og en aktivitetsmedarbejder arbejder på tværs af de fire huse og tilbyder både individuelt tilrettelagte aktiviteter og større arrangementer.</p>

	<p>Der har netop været afholdt julefrokost, som i et hus foregik i flere etaper for at imødekomme borgernes behov for få stimuli og færre sociale kontakter.</p> <p>Mad og måltider opleves af borgerne som tilfredsstillende, og en borger fremhæver positivt serveringen af morgenmaden forud for morgenplejen.</p> <p>Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de fagligt har fokus på at støtte og hjælpe borgerne med at opretholde deres ernæringstilstand, hvor diætist og sygeplejerske inddrages ved behov. Derudover forsøger medarbejderne at tilrettelægge måltiderne ud fra borgersammensætningen i det enkelte hus ift. ro, skærmming og social kontakt. Medarbejderne deltager i frokosten og aftensmåltidet som måltidsværtinder, ligesom borgere, der spiser i egen lejlighed, spørges, om de ønsker medarbejdertilstedeværelse, imens de spiser.</p> <p>Indretningen er lys og imødekommende, og den store lukkede gårdhave inviterer til både fællesskab og gåture. Tilsynet vurderer, at indretningen tilgodeser borgernes differentierede behov.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der i alle fire huse er meget stille og få medarbejdere omkring borgerne. Flere borgere er endnu ikke kommet op klokken 10, hvilket medarbejderne dog fagligt redegør for og begrundes med, at borgernes individuelle behov imødekommes. Borgerne har fået morgenmedicin, og de er tilset ved vagtens start.</p>
<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker tilfredshed med medarbejderne, som de synes er flinke og omsorgsfulde, og omgangstonen beskrives ligeledes imødekommende.</p> <p>Ledelsen vurderer, at de faste medarbejdere samlet set har relevante kompetencer til at imødekomme målgruppernes komplekse problemstillinger, hvilket tilskrives de sidste måneders målrettede kompetenceudvikling. Dog vurderer ledelsen, at det samlede kompetenceniveau er påvirket af det høje sygefravær og et sygeplejeteam, der endnu ikke er fuldtalligt. Ledelsen fremhæver, at den ledelsesmæssige daglige tilstedeværelse løfter kompetenceniveauet i de enkelte huse, da gruppelederne faciliterer processer sammen med medarbejderne i relevante borgerforløb. Gruppelederne understøtter ligeledes aftenvagten med henblik på at sikre faglig udvikling i begge vagtlag og på tværs af plejecentret.</p> <p>Medarbejderne er i gang med at blive kompetenceafklaret ved en sygeplejerske ift. basiskompetencer ud fra Randers Kommunes kompetenceprofiler. Farmakologen varetager oplæring i korrekt medicin håndtering af medarbejderne, udfører fastlagte medicinkontroller, og deltager i faglige drøftelser med praktiserende læge og gerontopsykiatrien vedrørende borgernes medicin. Medarbejderne har desuden gennemført e-learning kurser i ABC demens, udfordrende adfærd, nænsom konflikthåndtering og magtanvendelse. En medarbejder er i gang med Marte Meo uddannelsen, og andre medarbejdere klædes fagligt på til rollen som demensnøgleperson. Demensnøglepersonerne underviser de øvrige medarbejdere, og de understøtter fagligt i situationer, hvor der er behov for udarbejdelse af socialpædagogiske handleplaner.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver at være godt klædt på til opgaverne, og de vurderer, at kurser og undervisning tilbudt i perioden med få borgere har løftet deres faglige niveau, da de har haft tid til fordybelse vedrørende dokumentationen og faglige drøftelser. Medarbejderne beskriver gode rammer og muligheder for vidensdeling og faglig sparring med sygeplejerskerne, hvoraf en er demenssygeplejerske samt med eksterne samarbejdspartnere, som involveres ad hoc.</p> <p>Medarbejderne beskriver et overvejende godt arbejdsmiljø, hvor ledelsens tilstedeværelse bemærkes positivt. Medarbejderne reflekterer dog over aktuelle udfordringer i det ene hus, som de vurderer skyldes manglen på faglærte medarbejdere samt en større udskiftning i medarbejdergruppen.</p>

	Til grund for tilsynets vurdering tillægges det betydning, at plejecentret aktuelt har et højt sygefravær, imens andre faglærte medarbejdere endnu ikke er tiltrådt. Derudover anvendes der løbende eksterne vikarer og ufaglærte medarbejdere til den komplekse målgruppe, som kræver medarbejderkompetencer og viden om demensområdet.
<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder nævner, at der ikke har været klager eller bekymringshenvendelser i en længere periode, men hvis dette sker, vil henvendelserne ifølge leder altid blive fulgt op af samtaler med ledelsen. I august måned var plejecentret endnu engang i mediernes søgelys efter henvendelse fra en pårørende. Leder vurderer, at de beskrevne episoder havde baggrund i tidligere oplevelser, og tv-udsendelsen er drøftet og fulgt op med medarbejderne og i ledelsesgruppen.</p> <p>Ifølge ledelse og medarbejdere har den ufrivillige medieomtale været en hård tid for dem alle, men de beskriver, at hændelserne har givet anledning til faglige drøftelser om værdighed, som nu udmønter sig i respekt og tillidsfulde relationer med borgerne. Borgernes livshistorier inddrages fx i tilrettelæggelsen af et værdigt hverdagsliv ud fra den enkelte borgers vaner og ønsker.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de er opmærksomme på at bruge en anerkendende og respektfuld kommunikation og at møde borgerne individuelt og altid med en positiv tilgang. Brud på omgangstonen har medarbejderne ikke oplevet i lang tid, og der er tillid til, at en sådan episode vil blive italesat med den pågældende kollega og med ledelsen, hvis det vurderes nødvendigt.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for magtanvendelsesregler, og hvordan pædagogiske og individuelle tilgange til borgerne altid afprøves ad flere omgange, før overvejelser om brug af magt bringes i spil. Ligeledes inddrages relevante tværfaglige ressourcepersoner i komplekse borgerforløb, hvor medarbejderne har brug for vejledning og undervisning i fx en pædagogisk tilgang og faglige metoder. Medarbejderne har gennemført e-learning i magtanvendelse, og to sygeplejersker følger fast op på henholdsvis de forhåndsgodkendte magtanvendelser, og den tekniske del af diverse alarmer.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne anvender en respektfuld og anerkendende kommunikation over for borgerne.</p>

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none"> Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere en konkret borgers journal, svarende til den aktuelle helhedssituation. Tilsynet anbefaler ledelsen et meget skærpet fokus på at understøtte medarbejdernes opgaveprioritering og koordinering, herunder medarbejdernes tilstedeværelse på fællesarealer, så borgernes individuelle behov konsekvent imødekommes. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at sikre, at aktivitetsniveauet i de enkelte huse imødekommer borgernes individuelle og samlede behov i dag- og aftentimerne.

4. Tilsynet anbefaler ledelsen et øget fokus på at sikre tilstrækkelige faglærte kompetencer til opgaverne samt på at understøtte medarbejdertrivlsen i det hus, som aktuelt er udfordret.

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.