



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Kristrupcentret

Uanmeldt tilsyn på plejecentre
September 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: Krstrupcentret, Byvænget 12, 8960 Randers
Leder: Pia Villadsen
Antal boliger: 26 boliger, aktuelt er fire boliger ledige
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 30. september 2022, kl. 09.00 -12.45
Deltagere i interviews: • Leder, tre borgere og tre medarbejdere
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet indledes med leder, som oplyser om et velfungerende plejecenter med stort fokus på, at borgerne trives i hverdagen. Plejecentret var i forrige uge ramt af COVID-smitte blandt flere borgere og medarbejdere, hvorfor hverdagens fællesaktiviteter blev pauseret, men disse er atter genoptaget til megen stor glæde for både borgere og medarbejdere. Leders store fokus er at sikre borgerne en kvalificeret kerneydelse samt understøtte et hverdagsmiljø præget af givende fællesskaber. Derfor er der indledt et samarbejde med den lokale vuggestue og skole med henblik på at skabe liv og fællesaktiviteter med deres besøg. Derudover har leder sin bevågenhed på en sikker drift og medarbejdertrivsel, og leder har i den forbindelse arbejdet med forbedringstiltag og medarbejderinddragelse i vagtplanlægningen. Plejecentret har tidligere været lukningstruet, hvilket aktuelt er sat i bero, hvilket har skabt tryghed og ro i personalegruppen og hos borgerne. Leder oplever ingen nævneværdige udfordringer. Udviklingsområder er ifølge leder et fortsat arbejde med at inddrage lokalsamfundet, bl.a. via tiltag som sidste uges åbne invitation til lokale borgere til kaffesammenkomst, som desværre blev aflyst grundet COVID-smitte. Yderligere ønsker leder i højere grad at understøtte den faglige udvikling på aftenvagts-holdene. Medarbejdersituationen er overvejende stabil, men til tider påvirket af det høje korttidssygefravær, som leder løbende italesætter og følger tæt. To assistentstillinger i aftenvagten er vakante, og har været i opslag uden ansættelse, hvilket forsøges på ny. Leder oplyser, at medarbejderne er gode til at byde ind og tage ekstra vagter, ligesom faglærte medarbejdere dækker vagterne i ydertimerne, mens afløserkorps med ufaglærte medarbejdere dækker i dagtimerne. Ifølge leder er der ikke angivet klager det seneste år.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at der er fulgt op på sidste tilsyns anbefalinger vedrørende dokumentationspraksis og struktur for opfølgning på faglige indsatser.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Krstrupcentret. 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 Krstrupcentret er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen og medarbejderne har et stort fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges individuelt og på borgerenes præmisser.

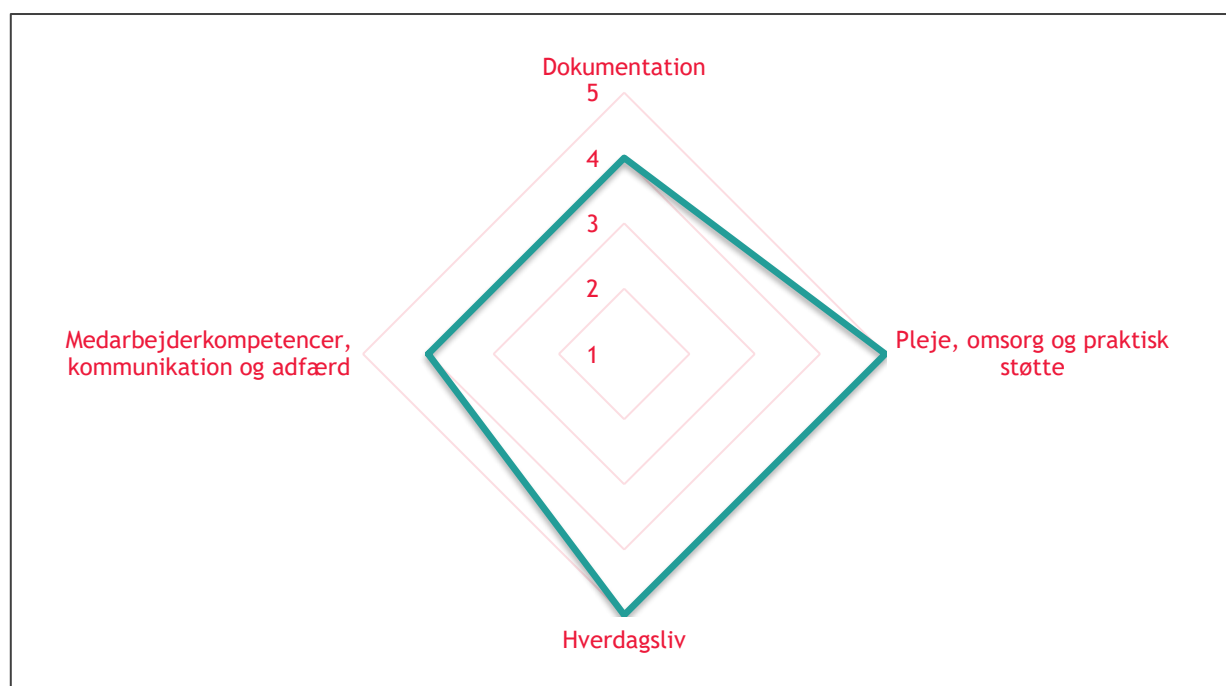
Kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet har givet anledning til tre anbefalinger, hvoraf de to anbefalinger er rettet mod dokumentationen, som tilsynet vurderer kan udbedres med en målrettet indsats. Den tredje anbefaling er relateret til det midlertidige kompetencetab, grundet et højt sygefravær og vakante stillinger.

Plejecentrets ledelse og medarbejdere arbejder med stor opmærksomhed på, at borgerne mærker og oplever værdighed i deres hverdag gennem dialoger og tilbud om aktiviteter.

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: 4	Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne oplyser om kommunens ændrede praksis, jf. tilstande, og redegør for rolle og ansvarsfordeling i forhold til opdatering af borgerjournaler. Dokumentationen er gennemgået med en medarbejder. Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der udfoldelse af hjælpen til bad hos to borgere, ligesom henvisning til en borgers måltidsplan mangler og vurderes relevant, da borger er småtspisende. Generelle oplysninger er overvejende udarbejdet efter kommunens retningslinjer. Funktionsevne- og helbredstilstande er vurderet og opdateret, fraset enkelte funktionsevnetilstande, som ikke er ajourført i forhold til en borgers nyligt ændrede funktionsniveau. Hos en borger savnes der opfølgende beskrivelser i dokumentationen af netop opstartet faglig indsats. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog, og medarbejderne kender og følger GDPR-regler.
Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med måden, hjælpen udføres på. Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, herunder kontaktpersonordning, orientering i dokumentationen og via løbende faglig sparring. Hver morgen triagerer en social- og sundhedsassistent borgerne, og borgeropgaver fordeles sammen med kolleger med øje for kompleksitet og relation. Centersygeplejersken eller hjemmesygeplejen inddrages altid, hvis borgerne triageres røde. Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de sikrer, at borgerne medinddrages i plejen, og at borgernes ønsker og vaner imødekommes, bl.a. nævnes inddragelse af værdighedsmodel, livshistorie og borgernes DTR-mål. I løbet af formiddagen mødes medarbejderne til opsamling og drøftelser af faglige indsatser. Plejecentret har fokus på at sikre borgerne en helhedsorienteret indsats, bl.a. via afvikling af DTR-møder samt inddragelse af relevante samarbejdspartnere, såsom demenskoordinator, praktiserende læger og hjemmesygeplejen i ydertimerne. Yderligere involveres centerterapeuten ofte ved udfordringer af borgernes mobilitet, og centerterapeuten understøtter tillige med rekvirering af hjælpemidler. Medarbejderne redegør for, hvordan de integrerer det vedligeholdende og rehabiliterende sigte i samarbejde med borgerne med henblik på at bevare livskvalitet og funktionsniveau længst muligt. Der er ligeledes et relevant fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx var hygiejne og smitteopsporing sidste uges omdrejningspunkt, grundet COVID-smitte. Der ses en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. De beskriver medbestemmelse både i forhold til plejen og døgnrytme og i forbindelse med deres deltagelse i aktiviteter. Borgerne fortæller, at der hver måned afvikles fællesmøde med leder og medarbejdere, hvor borgerne høres og har mulighed for at drøfte stort som småt. En borger fremhæver positivt de faste besøg af vuggestuen. Centerterapeuten er tovholder på de faste aktiviteter, som fx spille-café, besøgs-hunde, gåture og planlægning af ture ud af huset. Derudover tilbyder en frivillighedsguide aktiviteter ved sine faste besøg, ligesom eleverne arrangerer wellness eller en-til-en tid. Flere frivillige er tilknyttet plejecentret, hvor de står for arrangementer. Medarbejderne oplyser om en større aldersspredning blandt borgerne, og de tilstræber at tilbyde meningsfulde aktiviteter individuelt og tilpasset borgerne, fx med ture til Jyllands-ringen og Ålborg Zoo. Klippehortets ydelser anvendes ud fra borgernes ønsker, fx ture fx Bramslev Bakker eller Plantorama. Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet, og flere borgere udtrykker stor glæde ved atter at kunne samles til måltiderne i den store fællessal efter den ufrivillige isolering i sidste uge. Medarbejderne reflekterer kompetent over, hvordan rammerne for det gode måltid sikres, og at størstedelen af borgerne spiser sammen i den velindrettede spisesal. Mad og måltider har tidligere været et af kommunens fem fokusområder, og medarbejderne beskriver forbedrede praksisændringer, såsom at skabe ro og sikre en hensigtsmæssig bordplan ved måltiderne, ligesom medarbejderne sidder med og har mulighed for pædagogiske måltider. Afvigelser i borgernes habituelle ernæringsmæssige tilstande observeres ligeledes, og de drøftes med køkkenmedarbejdere eller diætist ved behov herfor. Tilsynet observerer en god indbyrdes stemning mellem borgere og medarbejdere under dagens frokostindtagelse.
Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne. En borger mærker tydeligt, at medarbejderne har det godt med hinanden, hvilket borgeren finder rart, idet det forplanter sig på stedet. Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppen. Aktuelt påvirkes de samlede kompetencer dog af to vakante aftenvagtsstillinger, og at centersygeplejersken har været fraværende pga. plejeorlov, men er nu tilbage. Leder redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, vidensdeling og læring, bl.a. via daglige drøftelser og de faglige mødefora. Der arbejdes med kompetenceprofiler, og leders mål er, at medarbejderne i størst muligt omfang oplæres i uddelegerede borgeropgaver. Ved komplekse borgerforløb afholdes der møder ved behov, som fx dagens supervision med kommunens trivselsmedarbejdere. Leder forventer tillige, at medarbejderne selv er opsøgende, hvis de oplever et særligt behov for kompetenceudvikling, og leder anerkender, at flere medarbejdere har ønsket og har deltaget i kurser på SOSU-skolen. Medarbejdertrivslen vurderes af leder som god, og der er planlagt MUS-samtaler senere på året. Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling, hvor DTR-møder samt tværo- og monofaglige møder fremhæves. Opkvalificering af faglige kompetencer er ligeledes opnået gennem arbejdet med ældreområdet fem fokuspunkter, idet det har medvirket til et øget refleksionsniveau ud fra borgerperspektivet. Anvendelse af instrukser, VAR-portal, Promedicin og MyMedCard er ifølge medarbejderne en integreret del af praksis ved faglige tvivlsspørgsmål.

	Medarbejdertrivslen beskrives som god og leder som lydhør, ligesom medarbejderne positivt bemærker, at alle kolleger tager ansvar for den faglige udvikling i personalegruppen. Der er opmærksomhed på at foregribe forråelse via løbende drøftelser, undren samt fokus på omgangstonen til hinanden samt til borgere og pårørende. Tilsynet bemærker overalt en god stemning og atmosfære imellem borgere og medarbejdere. Til grund for den samlede vurdering lægges det høje sygefravær og de vakante stillingers betydning, da fravær af faglige kompetencer medvirker til et aktuelt kompetencetab i medarbejdergruppen.
Årets tema 5: Værdighed Ingen score	Leder oplyser, at hun har forsøgt at etablere et bruger-pårørenderåd, bl.a. ved at sende materiale ud til borgere og pårørende med henblik på at motivere til oprettelse af et råd. Det er desværre ikke lykkedes at få nedsat et råd endnu. I stedet afvikler hun et månedligt møde med borgerne i den fælles dagligstue, hvor generelle emner og ønsker drøftes. Både leder og medarbejdere redegør for, at værdighed er en integreret del af hverdagen, da borgerne ses og behandles som mennesker med individuelle behov, hvilket medarbejderne er opmærksomme på at afspejle i deres tilgang og omsorg til borgerne. Arbejdet med Type2forløb og DTR-møder har desuden understøttet medarbejdernes refleksioner over værdighed som begreb. Ved indflytning afvikles indflytningssamtale med deltagelse af kommende kontaktperson og centerterapeut, som har et stort fokus på at indhente borgers livshistorie og vaner. Hvis det er muligt, afholdes der også et møde med borgernes egen læge og de pårørende, hvor de pårørende bl.a. orienteres om det rehabiliterende og vedligeholdende sigte i samarbejdet med borgerne. Samtaler vedrørende den sidste tid foregår meget individuelt, men ofte når tiden nærmer sig, og det falder naturligt ind, ligesom borgernes ønsker dokumenteres i Nexus.

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 besøgsplaner eller borgeropgaver med fyldestgørende beskrivelser af hjælpen til plejen samt løbende dokumenterer opfølgning på faglige indsatser. 2. Tilsynet anbefaler, at funktionsevnetilstande i alle tilfælde ajourføres, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau. 3. Tilsynet anbefaler, at leder sammen med medarbejderne drøfter mulige forbedringstiltag, som kan reducere det høje sygefravær.

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.