



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Plejecenter Lindevænget

Uanmeldt tilsyn på plejecentre
August 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.

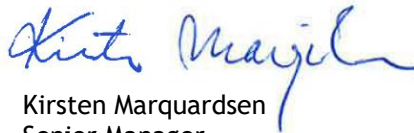
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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: Plejecenter Lindevænget, Vestergade 62, 8900 Randers C
Leder: Helle Theil
Antal boliger: 69 boliger, heraf 21 demensboliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 24. august 2022, kl. 12.00 - 15.45
Deltagere i interviews: • Leder, fem borgere, en pårørende og tre medarbejdere
Tilsynsførende: Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske Senior Consultant Line Hansen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet indledes med leder, som i år har været tilknyttet Lindevænget i 26 år, heraf 18 år i funktionen som leder. Leder har det sidste år været optaget af at sikre driften samtidig med kvalitetssikring af kerneydelsen, bl.a. ved fokus på at sikre rette medarbejderkompetencer til de rette opgaver. Leder har arbejdet på fordelingen af faglærte kompetencer i alle vagtlag, hvilket et tæt samarbejde med den nærtliggende Hospice-afdeling understøtter med mulighed for faglig sparring med de dertil tilknyttede sygeplejersker. Plejecentret arbejder fortsat målrettet med rehabilitering og DTR-møder. Leder oplever, at principperne, fx vedrørende hverdagsrehabilitering, er implementeret i kerneydelsen, og medarbejderne har stort fokus på at motivere og understøtte beboernes ressourcer. Værdighedskultur, herunder værdighed og ordentlighed, er ligeledes et indsatsområde, hvor medarbejdergruppen er opmærksomme på at fastholde den nuværende værdighedskultur, som indimellem udfordres af det øgede flow af medarbejdere. Rekruttering er ifølge leder en af plejecentrets udfordringer, og der er aktuelt en social- og sundhedsassistentstilling samt en stilling som centersygeplejerske i opslag. Leder forsøger at tænke kreativt for at løse rekrutteringsudfordringen, og leder har som et nyt tiltag forsøgt rekruttering gennem annoncering i Jyllands-Posten. Aktuelt har leder fokus på arbejdsmiljøet samt fastholdelse af de eksisterende medarbejdere, bl.a. ved, at social- og sundhedsassistenterne samt centersygeplejersken frigives tid til dels deres primære opgaver samt individuelle nøglefunktioner, såsom dokumentationen, forflytning etc. For at sikre rette kompetencer samt kontinuitet benytter plejecentret sig af eget internt afløserkorps. Ifølge leder er medarbejdergruppen kendetegnet ved at være fagligt dygtige og engagerede. Sygefraværet er aktuelt højere end normalt, hvilket leder tilskriver det forgangne års COVID-19 smitte blandt medarbejderne samt enkelte ikke-arbejdsrelaterede langtidssygemeldinger.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Ifølge leder har medarbejderne arbejdet kontinuerligt med at forbedre den eksisterende dokumentationspraksis siden sidste tilsyns anbefalinger. Dog vurderer tilsynet, at anbefalingerne fra sidste års tilsyn stadig gør sig gældende.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Lindevænget. 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 Lindevænget er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til høj trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser med respekt for borgernes selvbestemmelsesret.

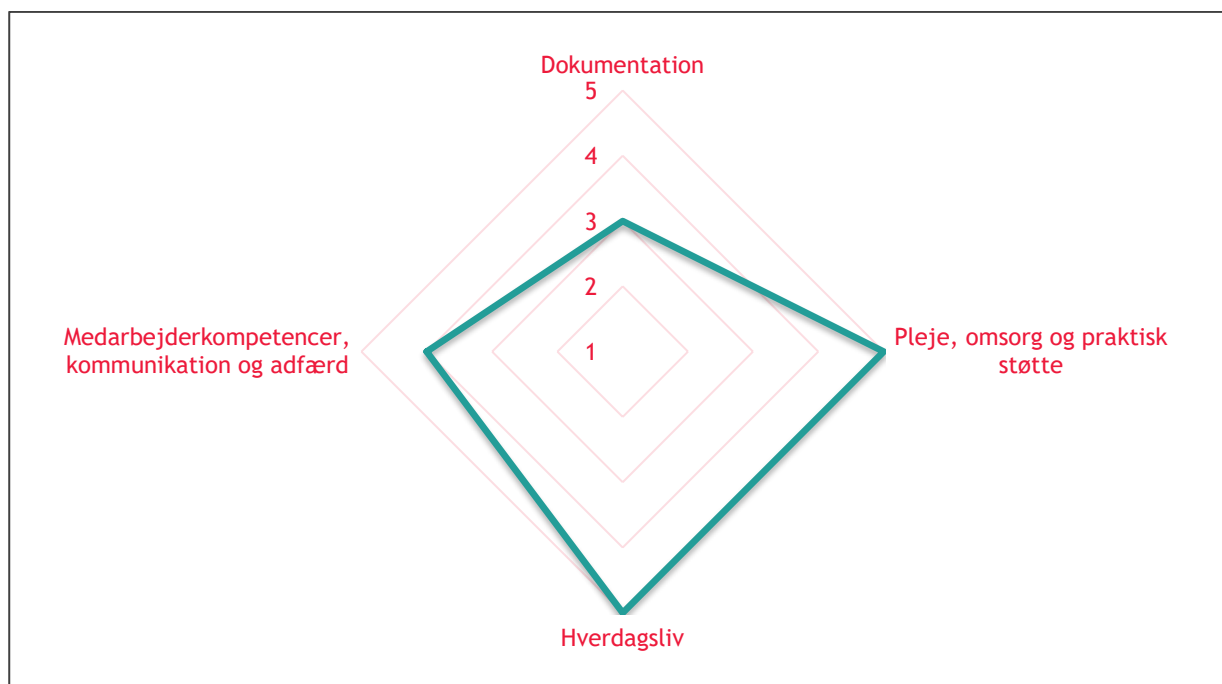
Kerneydelsen leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis, hvor borgerne motiveres med udgangspunkt i deres ressourcer.

Tilsynet har givet fire anbefalinger i relation til temaet Dokumentation herunder overholdelse af gældende GDPR-regler, som tilsynet vurderer, vil kræve en ledelsesmæssig fokuseret indsats at udbedre. Derudover har tilsynet givet anledning til en enkelt anbefaling inden for temaet medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd, som tilsynet vurderer relativt nemt vil kunne udbedres.

Principper omkring værdighed er integreret i samspillet med borgere og pårørende, og medarbejdere samt ledelse har et konstant fokus på, at borgerne oplever livskvalitet.

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 plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Dokumentationen for tre borgere er gennemgået med en af plejecentrets dokumentationsansvarlige medarbejdere, som oplyser, at hver afdeling har tilknyttet dokumentationsansvarlige medarbejdere, som sammen med relevante medarbejderne er ansvarlige for at opdatere dokumentationen. Medarbejderne arbejder målrettet med opdatering af dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for medarbejderne i hverdagens praksis. Dokumentationen fremstår overordnet udfyldt, men med enkelte mangler på alle områder. Borgers hverdag er overvejende opdateret og udfyldt i alle tre tilfælde med udførlige beskrivelser af borgerens livshistorie samt ønsker til den sidste tid. I to tilfælde mangler der dog evaluering og opfølgning på borgerens mål i forbindelse med DTR-møde. Døgnrytmeplaner fremstår med handlingsvejledende beskrivelser af borgernes behov for pleje og omsorg, og de tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer, fraset et enkelt tilfælde, hvor der mangler beskrivelse af borgerens behov for natbesøg. Funktionsevne- og helbredstilstande er udfyldte og opdaterede, fraset enkelte tilfælde, hvor der mangler opdatering, svarende til borgernes aktuelle helbredssituation. I to tilfælde savnes der relevante handleanvisninger på SUL-ydelser, fx vedrørende intramuskulær injektion og sårpleje. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

	Tilsynet bemærker åbne kontordøre på tre afdelinger uden medarbejdertilstedeværelse, hvor der er fri adgang til personhenførbare oplysninger, hvilket er videregivet til leder.
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 den hjælp, de modtager. En borger udtrykker at blive rigtigt godt behandlet, og flere borgere oplever medarbejderne som meget opmærksomme, og at de ofte spørger ind til borgernes ønsker og vaner. Kontinuitet for borgerne tilstræbes ved fælles indmøde, overlap mellem vagttag, orientering i dokumentationen samt kontaktpersonsordning, som opgaverne primært fordeles ud fra. Medarbejderne tager ligeledes højde for opgavernes kompleksitet og medarbejderressourcer i relation til den daglige fordeling, så rette kompetencer sikres til opgaverne. Afdelingsvise teammøder afholdes dagligt for at sikre opfølgning og skabe rum for faglige drøftelser. For at kvalitetssikre kerneydelsen tilstræbes det i planlægningen, at faglært personale kontinuerligt kommer omkring borgerne, ligesom de understøtter afløsere og elever i det daglige arbejde. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne redegør med flere eksempler for, hvordan de medinddrager borgerne i plejen, samt hvordan et rehabiliterende sigte er implementeret i kerneopgaven. Medarbejderne afholder tværfaglige DTR-møder hver tredje uge, hvor borgerne forinden indgår i en snak om målsætninger. Medarbejderne har kontinuerligt fokus på at tilpasse pleje og omsorg efter borgernes vaner, rytmer og ønsker med udgangspunkt i borgernes livshistorie. I løsningen af kerneopgaven har medarbejderne ligeledes et relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx observationer vedrørende ernæringstilstand, udskillelser samt hud og slimhinder. Ved ændringer i borgernes tilstand inddrages social- og sundhedsassistenter samt centersygeplejersken, og borgerne triageres ved behov. Medarbejderne oplever et tæt tværfagligt samarbejde med centersygeplejerske samt fysioterapeuter og ergoterapeuter, som også deltager i årlige statusmøder, hvor borgernes sundhedstilstand gennemgås. Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig 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 et individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de har indflydelse på, hvordan dagen forløber. Borgerne kan deltage i et bredt udvalg af aktiviteter, hvor bl.a. sang, gymnastik og fælles hygge fremhæves. Borgerne anerkender medarbejderne for, at de tager sig tid til at snakke og hjælpe dem, når der er behov for det. En pårørende er taknemmelig for medarbejdernes måde at hjælpe pårørendes kære med at skabe et aktivt netværk på plejecentret efter indflytning for kort tid siden. Medarbejderne angiver aktivitetsniveauet som højt, og de fremhæver, at særligt plejecentrets ergoterapeut understøtter mange aktiviteter i dagligdagen. Medarbejderne redegør med flere eksempler for, hvordan aktiviteterne tilpasses borgernes individuelle funktionsniveau samt ressourcer på dagen, bl.a. med fokus på en-til-en tid og stjernestunder. Plejecentret har tilknyttet en frivilligkoordinator samt flere frivillige, som planlægger og hjælper med udflugter, senest en sejltur på Gudenåen, hvor borgernes fællesskab på tværs af huset styrkes. Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og de beskriver måltiderne som hyggelige.

	Medarbejderne ser måltidet som en stjernestund, og de redegør for flere tiltag, der understøtter det gode måltid, fx rolige spisemiljøer, indbydende anretning, skærmning og hjælp til de borgere, der ikke kan spise selvstændigt. Medarbejderne har desuden relevant fokus på borgernes individuelle ernæringsbehov. Tilsynet bemærker en rolig, hjemlig atmosfære på plejecentret, hvor to borgere ser en gammel dansk film i fællesarealet, mens en anden borger sidder på terrassen og nyder solen. Flere steder ses der små hyggelokke, ligesom mindre lokaler er indrettede til frisørsalon og wellness.
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, og en borger beskriver, at medarbejderne altid er søde og imødekommende. Medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstonen, og de beskriver en kultur på plejecentret, hvor der er tillid til at drøfte brud på omgangstone eller adfærd indbyrdes og med ledelsen, hvis det er nødvendigt. Medarbejderne introducerer afløsere og nye medarbejdere til den ønskede kultur, og medarbejderne oplyser, at omsorgstræthed og forråelse har været drøftet på personalemøder. Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der er de nødvendige ressourcer på plejecentret, grundet flere medarbejders høje anciennitet. Leder har dog intentioner om at ansætte en sygeplejerske på alle tre afdelinger, hvilket leder arbejder målrettet på. Leder har fokus på løbende kompetenceudvikling, hvor medarbejderne bl.a. har deltaget på kurser i rehabilitering og værdighed. Social- og sundhedsassistenter tilbydes ligeledes efteruddannelse på SOSU-skolen, hvis det vurderes relevant. I hverdagen har medarbejdere og leder opmærksomhed på følgeskab, vidensdeling om borgerne samt sidemandsoplæring. Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling. Medarbejdernes tildelte nøglefunktioner bidrager til at skabe arbejdsglæde, som motiverer til faglig udvikling. Medarbejderne anerkender ledelsens opmærksomhed på at understøtte deres faglige udvikling, og at der fx afsættes tid af til at varetage nøglefunktionerne. Medarbejderne redegør for et tæt samarbejde på tværs af huset, hvor der er rig mulighed for løbende faglig sparring. Medarbejderne opsøger desuden nyeste faglige viden på VAR-portalen eller via kommunens instrukser. Medarbejderne beskriver lidt tøvende, hvordan uddelegeringspraksis tager udgangspunkt i kommunens instrukser for uddelegering, og at centersygeplejersken er ansvarlig for at kompetenceafklare medarbejderne. Dog fortæller medarbejderne, at de under pandemien ikke er yderlig kompetenceafklaret, hvilket er drøftet med leder. Medarbejderne redegør for, hvordan afløsere understøttes af det faglærte personale gennem grundlæggende introduktion til afdelingerne, følgedage samt borgerspecifik introduktion. Hver afdeling har tilknyttet en tovholder, som er ansvarlig for at følge op på afløsernes trivsel samt kompetenceniveau.
Årets tema 5: Værdighed Ingen score	Borgerne oplever, at medarbejderne respekterer deres privatliv samt tager højde for borgernes ønsker og behov. Borgerne oplever ligeledes tryk i samarbejdet med medarbejderne, hvor de altid kan få den hjælp og støtte, de har behov for. En pårørende oplever et velfungerende samarbejde med medarbejderne, som altid er imødekommende, ligesom den pårørende føler sig godt informeret af medarbejderne.

	Ifølge leder er der ikke modtaget klager eller bekymringshenvendelser. Leder er opsøgende i dialogen med pårørende, hvor hun vægter tillid og tryghed i relationen, og leder oplever et tæt samarbejde med de pårørende, som også henvender sig løbende ved behov for en samtale. Plejecentret har et bruger- pårønderåd, men leder oplever, at flere pårørende giver udtryk for, at der på baggrund af det tætte samarbejde ikke i så høj grad er behov for bruger-pårønderådet. Medarbejderne redegør for, hvordan de afvikler en professionel dialog med borgeren omkring ønsker til den sidste tid og behandlingsniveau, hvor også pårørende inviteres med, hvis borgerne ønsker det. Emnet bliver bl.a. bragt op til indflytningssamtaler og statussamtaler. Leder såvel som medarbejdere oplyser, at der ikke er benyttet magtanvendelse i en meget lang periode. Medarbejderne arbejder med fokus på pædagogiske tilgange, scenskift og opgaveglidning, som bidrager til at møde borgerne på deres præmisser og dagsform.
--	--

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger	
	Tilsynet har ingen bemærkninger.
Anbefalinger	
	1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere døgnrytmeplaner med handlevejledende beskrivelser for hele døgnet, samt evaluere og dokumentere borgernes mål og evalueringer i forbindelse med DTR-møder. 2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere funktionsevne- og helbredstilstande, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation. 3. Tilsynet anbefaler ledelsen et skærpet fokus på, at social- og sundhedsassistenter og centersygeplejerske konsekvent udarbejder handlingsanvisninger på SUL-ydelser. 4. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at GDPR-regler konsekvent overholdes. 5. Tilsynet anbefaler ledelse og centersygeplejerske at sikre, at medarbejderne løbende kompetenceudvikles ud fra de kommunale retningslinjer vedrørende uddelegering.

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.