



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Ældrecenter Rosenvænget

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: Ældrecenter Rosenvænget, P. Knudsens Vej 6 A, 8930 Randers NØ
Leder: Inger Kjærulff Bjerre
Antal boliger: 49
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 25. August 2022, kl. 12.45 - 17.00
Deltagere i interviews: • Leder, tre borgere og tre medarbejdere
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur. Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder oplyser om en veloverstået sommer, hvor hverdagslivet for borgerne har været præget af både større og mindre aktiviteter med afsæt i puljemidler, som er bevilget til ældrecentret. Leder har et kontinuerligt fokus på kvalificering af kerneydelsen med afsæt i, at borgerne modtager den rette pleje og omsorg fordelt på hele døgnet, bl.a. er to serviceassistenter ansat til at varetage rengøringen i borgernes boliger, så medarbejderne kan fokusere på pleje- og omsorgsydelserne i relation til borgerne. Leder og medarbejdere har ligeledes i foråret haft fokus på DTR-møderne, og her har de ændret på fremgangsmåden for afholdelse af møderne med henblik på øget medarbejderdeltagelse. Leder prioriterer desuden synlighed blandt medarbejderne, bl.a. ved rundgang i huset og ved at italesætte sit fokus på værdighed, den rette omsorg og en god omgangstone til borgerne. Af kommende forandringer bemærker leder et skift af husets to centersygeplejersker, som har søgt nye veje. Dog tiltræder to nye centersygeplejersker til september, og i den forbindelse tilkendegiver leder, at dette for en stund kan have betydning for medarbejdernes understøttelse i dokumentation, men dette har leders bevågenhed. Rekruttering af særligt social- og sundhedsassistenter er ifølge leder en generel udfordring, og aktuelt har ældrecentret tre vakante stillinger, hvoraf den ene er et barselsvikariat. Medarbejdergruppen betegnes som stabil, og flere af medarbejderne har mange års anciennitet. Leder oplyser, at langtidssygefraværet er højt, grundet 3 langtidssygemeldinger, mens korttidsfraværet beskrives som lavt. Der anvendes sjældent eksterne vikarer, da ældrecentret har tilknyttet et fast afløserkorps, hvoraf flere er uddannede eller i gang med uddannelse inden for faget.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste tilsyns anbefalinger vedrørende dokumentation samt triagering. Tilsynet bemærker dog, at enkelte anbefalinger fortsat gør sig gældende.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ældrecenter Rosenvænget 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 Ældrecenter Rosenvænget er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

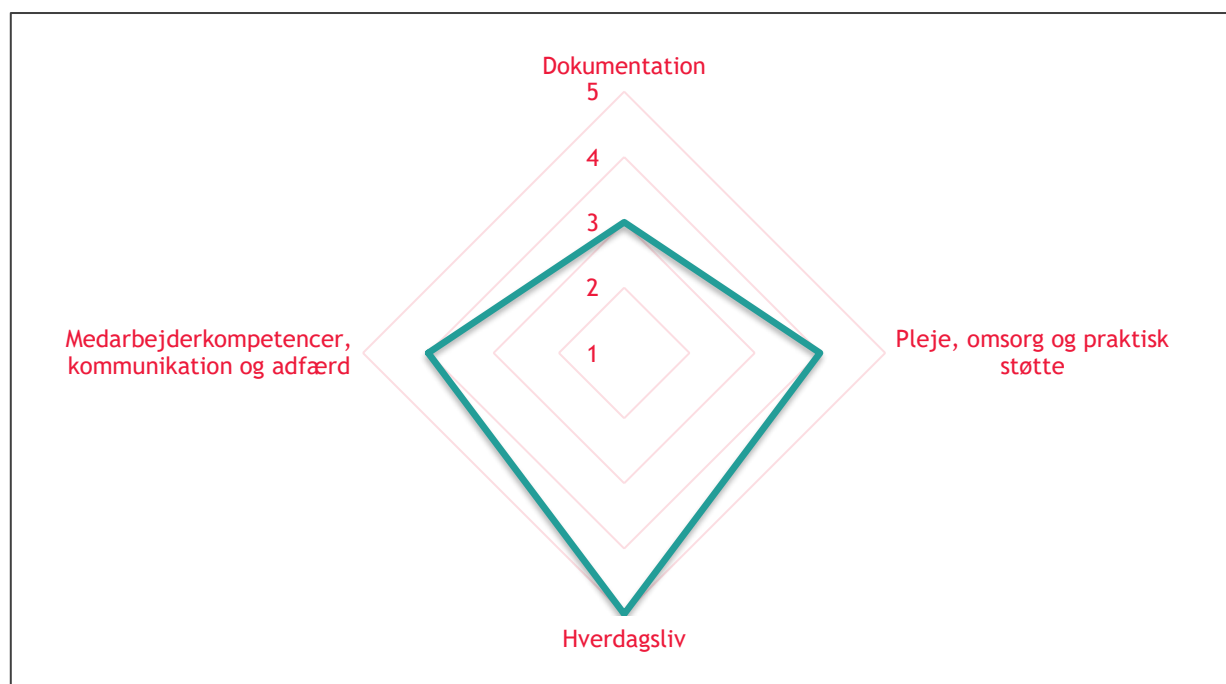
Kerneydelsen leveres med en tilfredsstillende borgeroplevet kvalitet, herunder at medarbejderne har fokus på at arbejde sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende i samspillet med borgerne.

Tilsynet har givet anbefalinger i temaet dokumentation, som tilsynet vurderer vil kræve en vedvarende ledelsesmæssig indsats at udbedre og opkvalificere.

Vedrørende årets tema omkring værdighed vurderer tilsynet, at medarbejderne dagligt arbejder med principperne fra værdighedsmodellen, som afspejles i samspillet med borgerne.

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 er gennemgået med centersygeplejersken, som oplyser, at det er et konstant fokusområde at sikre dokumentationen ud fra gældende retningslinjer. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Dog tilkendegiver medarbejderne, at det på travle dage ikke er alt, at de når at dokumentere. Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende, og den tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog mangler døgnrytmeplanerne opdatering i relation til hjælpen ved bad, fyldestgørende beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange samt henvisning til udarbejdede måltidsplaner i to relevante tilfælde. Borgers hverdag er delvist udarbejdet efter kommunens retningslinjer, idet der hos en borger mangler en livshistorie, mens punkterne motivation og mestring savnes udfoldet i alle tilfælde. Borgernes ønske for den sidste tid er beskrevet, fraset hos en borger, som har fravalgt dette. I et tilfælde mangler der opfølgning på faglig indsats, som er opstartet efter et tidligere DTR-møde. Funktions- og helbredstilstande er overvejende opdaterede. Dog bemærkes der et større vægttab hos en borger, som ikke er fyldestgørende beskrevet eller rettidigt fulgt op med ugentlige vejninger og indsatser, ligesom borgeren er triageret grøn. Handlingsanvisninger ses overvejende velbeskrevet, fraset i et tilfælde. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog. Medarbejderne kender og følger GDPR-regler.
Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever at modtage relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og borgerne udtrykker stor tilfredshed hermed. Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, fx via koordinerende morgenmøder og orientering i dokumentationen. Medarbejderne oplyser om et stort kendskab til borgerne, og medarbejderne har øje for sekvenspleje og pædagogiske tilgange ved behov herfor. Triagemøder afvikles dagligt og med deltagelse af en centersygeplejerske en gang ugentlig. Dog erkender medarbejderne, at triageringen af borgerne primært foregår mundtligt, og at de ikke altid får fulgt op og dokumenteret ændringer i Nexus. Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med terapeuter, demenskoordinator og geronto-psykiatrisk afdeling, som inddrages i komplekse situationer. Medarbejderne er opmærksomme på, at borgerne medinddrages i plejen, og at deres ønsker og vaner i videst muligt omfang imødekommes, fx i form af dialog og afkodning af borgernes kropssprog. Samtidig oplyser medarbejderne, at de har et stort fokus på at arbejde med et rehabiliterende sigte og på at bevare borgernes funktionsevne, fx via ADL, ligesom medarbejderne redegør for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx ved øget fokus på borgernes væskeindtag i sommervarmen. Tilsynet bemærker en god hygiejnemæssig standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.

	Til grund for den samlede vurdering lægges medarbejderudsagn om manglende konsekvent triagering og dokumentation heraf samt den manglende rettidige opfølgning og indsats i relation til en borgers ernæringsindsats.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er meget tilfredse med deres muligheder for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de har medindflydelse på, hvordan de ønsker at modtage pleje- og omsorgsydelser samt i forbindelse med aktiviteter og døgnrytme. Medarbejderne redegør for, hvordan de sammen med borgerne drøfter ønsker for, hvordan de vil leve deres liv, hvilket respekteres og tilpasses af medarbejderne. Ældrecentret har tilknyttet en frivilligguide og en del frivillige, som sammen tilbyder et bredt udvalg af aktiviteter, såsom sang, musik, spil og gåture. Medarbejderne arrangerer derudover større årstidsbestemte arrangementer samt spontane grillaftener eller busture med madpakke til kommunens kolonihavehus. Klippe-kortsydelser drøftes med borgerne, og medarbejderne er ansvarlige for levering af indsatsen, og de nævner stor variation i de leverede ydelser, fx rengøring eller gåture. Borgerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet på ældrecentret, dog nævner en borger, at den varme mad bærer præg af at være fra et storkøkken, men at den alligevel smager godt. Medarbejderne redegør for, hvordan de understøtter borgerne under måltiderne, herunder borgernes individuelle ønsker til mad og med en bordplan, som har blik for at skabe et socialt fællesskab og genkendelighed. Derudover vægter medarbejderne pænt dækkede borde, ligesom de er opmærksomme på at skabe ro og en hyggelig stemning ved måltiderne. Medarbejderne redegør ligeledes for deres faglige observationer under måltiderne, fx borgernes trykfunktion og appetit. En afdeling har til måltiderne anrettet med buffet, så borgernes funktionsniveau vedligeholdes ved, at borgerne kan rejse sig og selv kan forsyne sig med den ønskede mad. Tilsynet observerer et roligt miljø på fællesarealerne med borgere, som spiller terningespil sammen med en medarbejder. I samme afdeling observeres en "fredagsbar", som medarbejderne oplyser, inviterer til hygge og socialt samvær.
Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne beskriver medarbejderne som imødekommende, flinke og meget hjælpsomme. Medarbejderne beskriver, at de har et stort fokus på at møde borgere, "hvor de er" med udgangspunkt i borgerens livshistorie og altid med respekt for borgernes selvbestemmelse. Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer til at løse kerneopgaven på ældrecentret, og at der er gode rammer for løbende konstruktiv faglig sparring. Medarbejderne tilbydes MUS-samtaler årligt med mulighed for at drøfte ønsker til efteruddannelse. Ligeledes fortæller leder, at centersygeplejersken nyligt har undervist medarbejderne i sårpleje, samt at medarbejderne altid har mulighed for at ønske emner til undervisning. Medarbejderne oplever sig klædt på til opgaverne, og at de har mulighed for løbende kompetenceudvikling, fx via den løbende faglige sparring med erfarne kollegaer og centersygeplejerskerne, ligesom de monofaglige møder for assistent- og hjælpergruppen og DTR-møderne er fagligt udviklende. Ved faglige tvivlsspørgsmål anvendes VAR, ligesom eksterne samarbejdspartnere inddrages ved behov.

	Medarbejderne oplever et overvejende godt arbejdsmiljø. Medarbejderne ser frem til, at de to nye centersygeplejersker tiltræder til september, og til at de kommer ind i deres opgaver på ældrecentret. Medarbejderne oplyser at have en åbenhed og tillid til hinanden samt rum til at give hinanden konstruktiv feedback, hvis uhensigtsmæssig kommunikation til borgerne overhøres, hvilket ifølge medarbejderne sjældent sker, da ledelse og medarbejdere har stort fokus på, at omgangstonen altid er respektfuld over for borgerne. Til grund for den samlede vurdering tillægges de vakante stillinger betydning, da de aktuelt medvirker til et mindre kompetencegab.
Årets tema 5: Værdighed Ingen score	Leder oplyser, at "Tom Kitwoods værdighedsblomst" anvendes aktivt i hverdagen som et redskab, så kulturen på ældrecentret gerne skulle afspejle, at borgere og pårørende altid mødes med etik og respekt for deres individuelle ønsker og levede liv. Magtanvendelse har ikke været anvendt, og medarbejderne redegør for gældende retningslinjer for området, ligesom de beskriver pædagogiske tilgange, der skal afprøves forud for en potentiel magtanvendelse. Leder oplyser, at ældrecentret ikke har haft klager inden for det sidste år, men ved pårørendes eller borgernes bekymringshenvendelser eller ved behov for en forventningsafstemning er leder proaktiv og inviterer altid til dialog.

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 borgernes behov for pleje og omsorg for hele døgnet, og beskrive medarbejdernes faglige tilgange i relevante tilfælde. 2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne ajourfører feltet Borgers hverdag, svarende til borgernes aktuelle helbredssituation. 3. Tilsynet anbefaler medarbejderne, at funktionsevne- og helbredstilstande konsekvent opdateres ved ændringer i borgernes tilstand. 4. Tilsynet anbefaler medarbejderne konsekvent at følge op på faglige indsatser, og at handleanvisninger er fyldestgørende beskrevet i relation til konkret indsats. 5. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere en drøftelse af, hvordan den daglige triage anvendes som aftalt med henblik på at sikre kvaliteten i den faglige indsats.

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.