



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Plejecentret Solbakken

Anmeldt tilsyn på plejecentre
September 2021

Forord

Dette er afrapporteringen af et 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: Plejecentret Solbakken, Frederiksborg Alle 23, 8920 Randers NV
Leder: Claus Mester
Antal boliger: 31 plejeboliger og 11 ældreboliger med kald
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 22. september 2021, kl. 08.00 - 12.00
Deltagere i interviews: • Leder, tre borgere og fire medarbejdere
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder, der har været ansat på Plejecentret Solbakken i tre år, oplyser om et velfungerende plejecenter med et målrettet og vedvarende fokus på at sikre den borgeroplevede kvalitet. Solbakken er en selvejende institution, stiftet af Adventistkirken. Adventister har fortrinsret til boligerne og er ifølge leder repræsenteret med ca. halvdelen af den aktuelle borgersammensætning. Leder refererer til en bestyrelse, men leder beskriver samtidig et velfungerende samarbejde med Randers Kommune, hvad angår projekter, administration og inddragelse af kommunens faglige specialister. Leder oplyser om flere aktuelle indsatser, bl.a. DTR- møder tilpasset et eksisterende samarbejde med DGI omkring bevægelse, fokus på borgernes meningsfulde hverdagsliv samt "projekt vækstkultur", som er rettet mod medarbejdernes trivsel, kommunikation og kultur. Derudover nævner leder flere kommende udviklingsområder, der omhandler et generelt øget fagligt fokus på/ opkvalificering af medarbejdernes viden inden for demens samt screening og opkvalificering af medarbejdernes dansk og it-færdigheder via kompetencefonden. Leder oplyser om en stabil medarbejdergruppe, men leder bemærker stigende rekrutteringsudfordringer af faglærte og kvalificerede medarbejdere. Aktuelt er der ingen vakante stillinger, og sygefraværet er lavt.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et varslet tilsyn på Plejecentret Solbakken. 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.

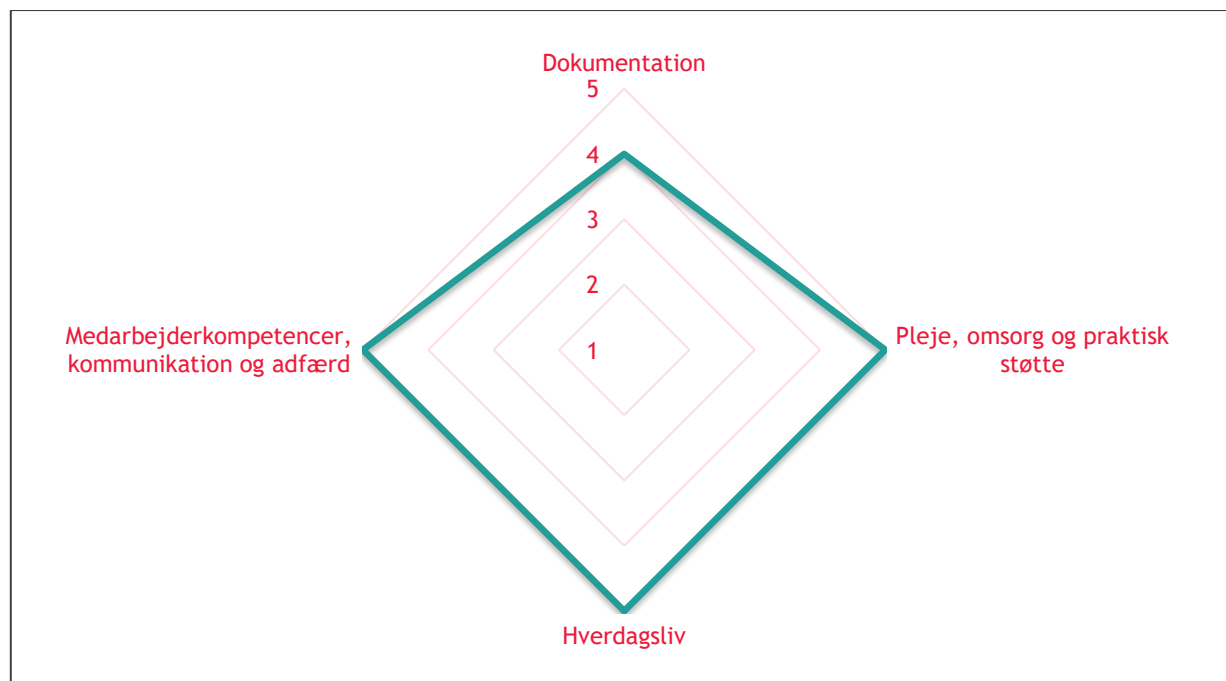
Det er tilsynets samlede vurdering, at Plejecentret Solbakken er et meget velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og leder medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem leders og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet tilrettelægges efter borgernes individuelle ønsker og behov.

Kerneydelsen leveres med en høj faglig kvalitet. Medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet vurderer, at leder og medarbejderne er opmærksomme på, at borgerne mødes og behandles værdigt.

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 redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, bl.a. med en klar rolle- og ansvarsfordeling og indlagt tid hvert kvartal til ajourføring af borgernes journaler. GDPR-regler kendes og følges af medarbejderne. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en centersygeplejerske. Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende, og med få mangler, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Der ses flere eksempler på døgnrytmeplaner, hvor borgernes ønsker er beskrevet, fx ved natlige tryghedsbesøg. Dog savnes der yderligere beskrivelser af, hvordan medarbejderne understøtter borgerne, bl.a. i forhold til psykisk støtte eller motivation til væskeindtag. Generelle oplysninger og sundhedsfaglig udredning er opdaterede, mens der mangler enkelte opdateringer i funktionsevnetilstande. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.
Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Samtlige borgere udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager. Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg via koordinerende morgenmøder, dokumentation og kontaktteams. Desuden foregår der to daglige opsamlingsmøder, hvor medarbejderne skaber overblik, fordeler opgaver og løbende sparrer ved ændringer i borgernes tilstand. Ligeledes afvikler centersygeplejerske stuegang hver anden uge sammen med plejecenterlægen vedrørende borgernes aktuelle helhedstilstand. Plejecenterlægen kommer herudover også, hvis der opstår behov. Medarbejderne redegør for et stort kendskab til samtlige borgere og et dagligt fokus på borgernes selvbestemmelsesret, både hvad angår pleje og ønsker for dagen. Det interne tværfaglige samarbejde beskrives yderst velfungerende, ligesom det eksterne samarbejde med kommunens faglige resourcepersoner og funktioner, fx akutfunktion, opleves understøttende og velkørende. Medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i borgernes hverdag, bl.a. via ADL og opfølgning fra DTR-møderne. Endvidere er der relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, hvor medarbejderne i samspil med borgerne finder velegnede indsatser fx daglig træning. Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Samtlige borgere beskriver en alsidig hverdag fyldt med aktiviteter efter eget ønske. En borger udtrykker smilende, at borger måske skal sortere lidt i sine aktiviteter, da der er rigeligt. En anden borger fortæller om sin omfattende udvidelse af blomsterpotter fra to til over 100 potter, som dagligt passes af borger på plejecentrets udendørsarealer.

	Leder og medarbejdere redegør for, hvordan hverdagslivet også tager udgangspunkt i adventistbevægelsens rammer. Der er dagligt andagt i dagligstuen, kirkegang i plejecentrets kirke om lørdagen, ligesom der takkes for maden i fællesskab efter hvert måltid. Indflytning af borgere undgås om lørdagen, som er adventisternes helligdag. Derudover tilbereder og serverer stedets eget produktionskøkken hovedsageligt vegetarmad, hvor der tilbydes kød tre til fire gange ugentligt til måltiderne. Leder oplyser, at plejecentrets fysio- og ergoterapeuter sammen med en pædagog er tovholdere på trænings- og aktivitetsdelen, og at plejepersonalet i stort omfang understøtter dem i praksis. Medarbejderne redegør for et varieret og alsidigt tilbud af aktiviteter, hvor borgernes livshistorie ofte inddrages med øje for individuelle ønsker. Af faste aktiviteter er bl.a. højtlesning, sang, gymnastik, ligesom gå-cykel- og busture er populære. Plejecentrets egen bus giver mulighed for spontane ture, fx til storcentret eller ture ud i det blå. Medarbejderne beskriver, at spontane aktiviteter ud fra borgernes ønsker fylder meget i hverdagen, og de fortæller om et nylig overstået OL for borgerne og et besøg i byens bedste isbutik. Der redegøres for klippekortets anvendelse i praksis. Borgerne beskriver maden som meget velsmagende, og måltiderne som hyggelige. Der er etableret et kostråd, som er repræsenteret ved borgere og ernæringsassistenter, som drøfter menuer til fx fællesarrangementer. Ligeledes har ernæringsassistenterne daglige dialoger med borgerne omkring maden. Medarbejderne redegør kompetent for deres rolle som måltidsvært med fokus på at skabe en social og god stemning. Endvidere observeres borgernes ernæringsmæssige problemstillinger, ligesom borgerne understøttes ved behov. Borgerne har faste pladser, og medarbejderne spiser med til måltiderne. Tilsynet observerer overalt et aktivt miljø.
Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, og en borger er desuden meget tryk ved, at medarbejderne opleves så opmærksomme over for alle borgere. Leder og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer på plejecentret. Leder og centersygeplejerske redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring, fx via MUS, personalemøder med borgergennemgang, kompetenceskemaer og igangværende projekter. Medarbejderne oplever at være godt rustet til opgaverne, og de har gode muligheder for faglig sparring og videndeling - særligt "projekt vækstkultur", og DTR-møderne fremhæves som positive og berigende. Ved faglige tvivsspørgsmål anvendes VAR eller Mymedcard. Arbejdsmiljøet blandt medarbejderne betegnes særdeles velfungerende, og medarbejderne er opmærksomme på - og kender adventisternes værdier - som afspejles i medarbejdernes adfærd og kommunikation. Nyansatte følger introduktionsprogram indtil gensidig tillid og tryghed mellem medarbejder og borger er opnået, og der er rundvisning i kirken og formidling om adventismen. Leder og medarbejdere redegør for arbejdet med at forebygge forråelse via talrige drøftelser og åbenhed om, at det er et svært, men et relevant emne, for at en kvalificeret pleje og omsorg til borgerne bevares. Medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstonen, og de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med leder.

Årets tema 5: Værdighed Ingen score	Borgerne oplever respekt for deres til- og fravalg i hverdagen, og de beskriver, at medarbejderne møder dem med værdighed. Leder beskriver et kontinuerligt fokus på forventningsafstemning og inddragelse af borgere og pårørende, så dilemmaer forebygges. Flere borgere og pårørende kender, ifølge leder, hinanden fra det kirkelige samfund, og de spørger velment og omsorgsfuldt ind til andre borgere, hvor både medarbejdere og leder er opmærksomme på, at deres tavshedspligt opretholdes, og at den konkrete borgers værdighed bevares. Værdighedsbegrebet er drøftet mellem leder og medarbejdere, og den fælles forståelse er et konsekvent fokus på, at borgernes levede liv i hverdagen giver mening og glæde for borgerne. Leder oplyser, at plejecentret ikke har modtaget eller har igangværende klager, og at der er et velfungerende bruger-pårørenderåd med flere borgere repræsenteret.
---	--

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.
Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at borgernes døgnrytmeplaner indeholder fyldestgørende beskrivelser af medarbejdernes indsats til understøttelse af borgernes individuelle plejebehov. 2. Tilsynet anbefaler, at tilstande i alle tilfælde er ajourførte i henhold til borgernes aktuelle helhedssituation.

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.