



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Kildevang Plejecenter

Anmeldt tilsyn på plejecentre
December 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 ældrecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Kildevang Plejecenter, Randersvej 23, 8870 Langå
Leder: Helle Kærgaard
Antal boliger: 58, heraf 8 demensboliger og 6 korttidspladser
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 14. december 2021, kl. 09.00 - 14.15
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder, tre borgere og tre medarbejdere
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder indleder tilsynet med at redegøre for plejecentrets opdeling med seks boenheder, hvoraf én enhed er skærmet for borgere med demens, og en af enhederne har seks korttidspladser.</p> <p>Leder oplyser, at den dominerende ledelsesmæssige indsats er rettet mod rekruttering af faglærte og ufaglærte medarbejdere, on-boarding af nye medarbejdere samt et skærpet fokus på initiativer til fastholdelse. Aktuelt har plejecentret ingen vakante stillinger - dog er leder opmærksom på, at plejecentrets beliggenhed i kommunens yderkant for flere medarbejdere inkluderer øget transporttid og afhængighed af busforbindelser, hvilket har betydning for den samlede rekruttering.</p> <p>"Værdighedsprojektet" har ligeledes leders bevågenhed med flere medarbejdere på kursus, hvor leder arbejder målrettet med at understøtte medarbejderne i forhold til at omsætte deres tilegnede viden yderligere i praksis, fx via DTR-møderne og ved et øget fokus på at aflæse kognitivt svækkede borgeres adfærd og reaktioner.</p> <p>Medarbejdersituationen er stabil, og flere medarbejdere har en høj anciennitet. Leder beskriver sygefraværet som relativt lavt. Aktuelt er tre medarbejdere langtidssygemeldt grundet fysiske skavanker, og de følges tæt af leder.</p>

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et varslet tilsyn på Kildevang Plejecenter. 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 Kildevang Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og leder medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem leders og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser og i tæt samarbejde med borgerne.

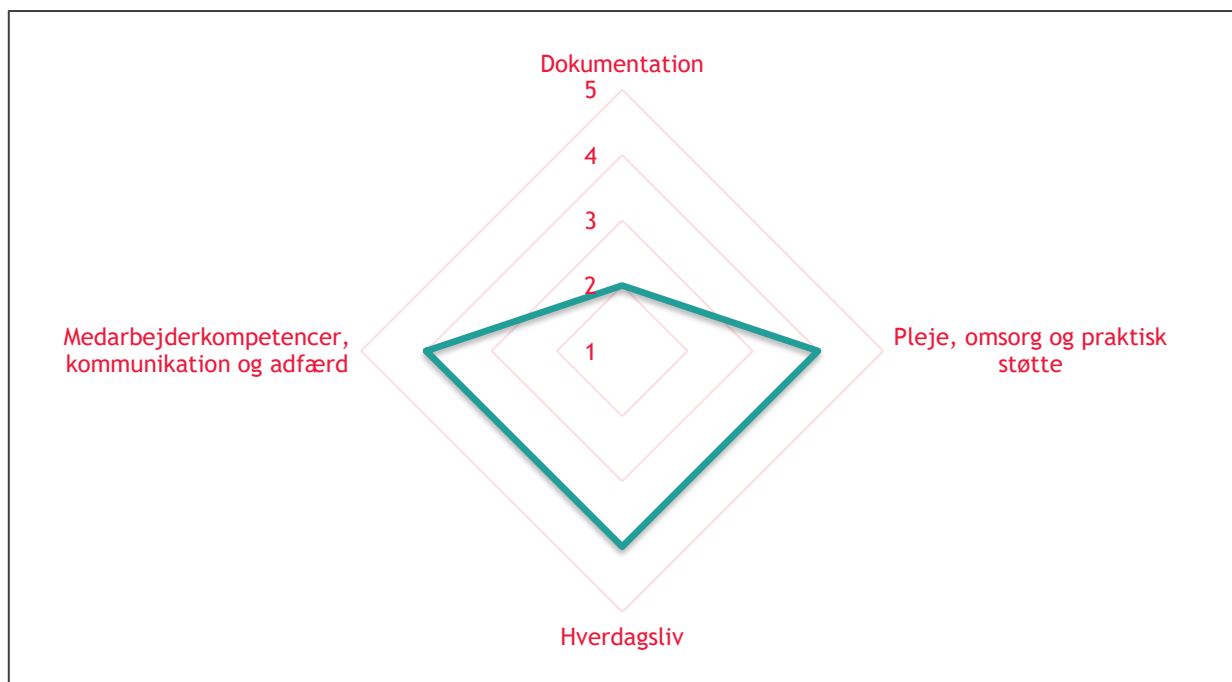
Kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte i daglig praksis.

Tilsynet vurderer desuden, at det vil kræve en øget ledelsesmæssig opmærksomhed at udbedre de samlede mangler inden for dokumentation.

Leder og medarbejdere redegør kompetent for, hvordan de dagligt arbejder med fokus på at understøtte og bevare borgernes værdighed.

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: 2</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne beskriver en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til den løbende opdatering af journalen, og centersygeplejersken oplyser, at der aktuelt udarbejdes en implementeringsplan vedrørende kommende ændrede arbejdsgange i Nexus.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes døgnrytmeplaner er i varierende grad beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation. Hos flere borgere savnes der fyldestgørende beskrivelser af medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange, og hos en borger mangler der beskrivelse og sammenhæng til borgers ernæringsindsats. Udfoldelse af borgernes behov for hjælp ved bad og brug af hjælpemiddel er sparsomt beskrevet. "Borgers hverdag", herunder generelle oplysninger, ses ikke konsekvent opdateret eller udfyldt. Funktionsevne- og helbredstilstande er overvejende fyldestgørende opdateret.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Tilsynet bemærker på sin rundgang og i flere boenheder frit udsyn til personhenførbare og personfølsomme data.</p> <p>Til grund for vurdering tillægges det betydning, at GDPR-regler i flere tilfælde ikke observeres overholdt, jf. gældende retningslinjer.</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 modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager, og er trykke ved måden hjælpen udføres på.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg, via kontaktpersonsordning, koordinerende morgenmøder og daglig triage inden morgenplejen. Fordeling af borgeropgaver sker med fokus på helhedspleje, relationer og kompetencer. Derudover pågår løbende sparring, og en medarbejder med "stjernerfunktion" har det daglige ansvar for at følge op på tværs af bo enhederne, og koordinere medarbejderressourcerne med henblik på at sikre, at samtlige opgaver udføres. Ved ændringer i borgernes tilstand inddrages centersygeplejerske, -terapeut eller social- og sundhedsassistent og yderligere vurdering og opfølgning foregår ved de ugentlige besøg af tilknyttet lægehus. Medarbejderne beskriver et velfungerende tværfagligt samarbejde, hvor kommunens faglige specialister, fx demenskorps, ligeledes involveres ved behov.</p> <p>Medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for, hvordan det sikres, at borgerne medinddrages i plejen, og at ønsker og vaner imødekommes, fx via dialog, afkodning af borgernes kropssprog og brug af borgernes livshistorie.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte, hvor borgernes egne ressourcer inddrages i videst muligt omfang, fx ved ADL. Medarbejderne tilkendegiver dog, at DTR-møderne ikke er afviklet de seneste måneder. Der er ifølge medarbejderne et relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse hos borgerne, hvor særligt den hygiejnemæssige indsats under COVID-19 har haft mærkbar effekt.</p> <p>Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.</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 oplever, at de har mulighed for leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Det gælder både i forhold til pleje, døgnrytme og i forbindelse med aktiviteter. En borger oplever ikke, at borgers bolig areal i tilstrækkelig grad opfylder borgers ønsker, og er generelt utilfreds med den tilbudte varme mad, hvorfor borger supplerer med egne madindkøb. Dette er efterfølgende adresseret til leder, som vil følge op, idet borger er omfattet af fuld kostpakke.</p> <p>Medarbejderne redegør for tilbud om forskellige aktiviteter, som bl.a. understøttes af stedets mange aktive frivillige. Ligeledes arrangerer frivillighedsguide fastlagte ugentlige aktiviteter som nørkleklub, banko og musikunderholdning. Medarbejderne i den skærmede enhed har et særligt fokus på nærvær, gåture og reminiscens, og samtlige medarbejdere beskriver, hvordan tilrettelagte og spontane aktiviteter bl.a. sker med afsæt i borgernes individuelle ønsker, og med værdighedsprojektets fokus på relations arbejde.</p> <p>Medarbejderne redegør for klippekortydelsens anvendelse og udmøntning i praksis.</p> <p>To borgere beskriver maden som tilfredsstillende, og samtlige borgere oplever måltiderne som hyggelige.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de understøtter det gode måltid for borgerne, fx via bordplan, borddækning, anretning af maden og servering på fade. Ligeledes deltager medarbejderne ved måltiderne, og de hjælper den enkelte borger efter behov, fx ved guidning, spejling eller ved at skabe ro eller socialt samspil alt efter borgernes dagsform. Medarbejderne har fokus på borgernes individuelle ernæringsbehov, og de inddrager ernæringspecialist ved borgernes behov for særkost.</p> <p>Tilsynet bemærker overalt på fællesarealer en hjemlig indretning. Desuden observerer tilsynet i den skærmede enhed en nærværende stemning og et godt samspil imellem medarbejdere og borgerne.</p>
<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en særdeles god og anerkendende omgangstone- og form fra medarbejderne.</p> <p>Leder og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppen. Leder bemærker, at der foruden centersygeplejersker er ansat tre sygeplejersker i helhedsplejen, hvilket løfter det faglige niveau. Leder redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring, fx via supervision ved komplekse borgerforløb og personalemøder. Leder oplyser, at personalemøderne inden COVID-19 restriktionerne var heldagsmøder og repræsenteret af alle medarbejdere og vagtlag. Dette er efterspurgt af medarbejderne, og det planlægges genoptaget i det kommende år. Leder bemærker, at der i forbindelse med arbejdet med UTH er gennemført flere hændelsesanalyser, som har givet god læring og resulteret i ændringer af praksis. Der arbejdes med voldsanmeldelser og krænkelser, og når det handler om demente, er det en fast procedure, at demensnøgleperson inddrages til faglig sparring med anmelderen.</p> <p>Medarbejderne oplever at være godt rustet til opgaverne, og at de har tilfredsstillende muligheder for tværfaglig sparring og videndeling, fx gennem undervisning fra lægehus eller fra centersygeplejerske. Medarbejderne beskriver en lydhør leder, som understøtter deres ønsker til mere viden, fx har en medarbejder netop afsluttet flere e-learningkurser inden for demens. Medarbejderne fremhæver sygeplejerskernes evne til at oplære og uddelegere sygeplejefaglige opgaver, særligt på korttidspladser, hvor opgaverne ofte varierer.</p>

	<p>Medarbejderne beskriver, at afløsere og nyansatte medarbejdere introduceres via et introduktionsprogram med fokus på, at de opnår kendskab til borgerne og tryk- hed ved opgaverne.</p> <p>Arbejdsmiljøet er ifølge medarbejderne præget af åbenhed og tillid.</p> <p>Medarbejderne bemærker dog, at den seneste tid har været presset, bl.a. på grund af rekrutteringsudfordringer, mange afløsere, COVID-19 situationen samt oplevelsen af en generelt øget opgavemængde til medarbejderne. Arbejdsmiljørepræsentanten fortæller i den forbindelse om et nyligt udsendt spørgeskema til samtlige medarbejdere, som retter sig mod forbedringsforslag.</p> <p>Leder og medarbejdere har opmærksomhed på at foregribe forråelse, og de har tidligere sammen set og drøftet tv-klip med psykolog Dorte Birkmose. Desuden har leder og medarbejdere et fokus på den indbyrdes omgangstone i daglig praksis. Der er ifølge medarbejderne tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med leder.</p>
<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Borgerne giver udtryk for, at de oplever sig respekteret for deres til- og fravalg af medarbejderne.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for et vedvarende fokus på borgernes værdighed, bl.a. ved at invitere borger og pårørende til indflytningsamtale, anvende borgernes livshistorie i hverdagen og indgå i løbende dialoger med borgerne. Ligeledes er de pårørende en stor ressource, som løbende inddrages, og som kan bidrage væsentligt til kendskabet til borgerne og til, at borgerne lever et værdigt liv.</p> <p>Leder og medarbejdere anerkender gråzoner i forbindelse med pårørendes ønsker og borgernes selvbestemmelsesret. Ved større dilemmaer inviterer leder derfor borger og pårørende til en samtale med henblik på at finde løsninger med afsæt i faglighed og med borgeren i centrum.</p> <p>Leder oplyser, at der ikke har været indgivet deciderede klager, men henvendelser vedrørende rengøring, og at disse af leder er behandlet med åbenhed og invitation til dialog med henvisning til kommunens kvalitetsstandard.</p> <p>Leder lægger vægt på, at medarbejderne møder pårørende med lydhørhed og rummelighed og med forståelse for deres oplevelse af en given situation. Endvidere redegør leder for et velfungerende og et aktivt bruger-pårørenderåd med flere aktive borgerrepræsentanter.</p>

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 konsekvent udfyldes og opdateres med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for hjælp til pleje og støtte.
2. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner udfoldes med fyldestgørende beskrivelser af medarbejdernes indsats, herunder medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange.
3. Tilsynet anbefaler, at "Borgers hverdag" udfyldes og opdateres i relation til borgernes aktuelle helhedssituation.

4. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere et skærpet fokus på at skærme personhenførbare og personfølsomme oplysninger for uvedkommende på fællesarealer.
5. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at DTR-møder konsekvent planlægges og afvikles i praksis.
6. Tilsynet anbefaler medarbejderne at følge op på konkret borgers udsagn vedrørende det varme måltid og at afdække og imødekomme borgers behov i relation hertil.
7. Tilsynet anbefaler leder en øget opmærksomhed på medarbejdernes generelle trivsel.

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.