



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Terneparken Plejecenter

Uanmeldt tilsyn på plejecentre
Oktober 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.

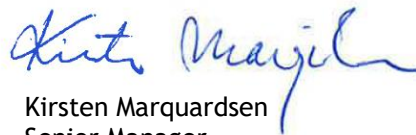
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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: Terneparken Plejecenter, Ternevej 8, 8990 Fårup
Leder: c
Antal boliger: 48 boliger, heraf tre aflastningspladser
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 6. oktober 2022, kl. 08.30 - 13.30
Deltagere i interviews: Leder, stedfortrædende leder fra andet plejecenter, tre borgere og fem medarbejdere Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet til leder, der deltog online samt stedfortrædende leder.
Tilsynsførende: Senior Consultant Line Hansen, sygeplejerske, Cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet indledes med stedfortrædende leder, som tilknytter leder via Teams. Leder oplyser om plejecentrets målgruppe, som spænder bredt, og flere borgere er visiteret, grundet psykiske problemstillinger. Det ledelsesmæssige fokus er rettet mod kvalitetssikring af kerneopgaven, bl.a. gennem kontinuerligt fokus på borgernes selvbestemmelsesret samt faglige tilgange med henblik på at understøtte borgerne ift. grænsesætning, struktur og overblik. Leder er optaget af, at kerneopgaven tilpasses borgernes individuelle ønsker til hverdagslivet, hvorfor der fx er mulighed for bad i aften- og nattetimerne såvel som i dagtimerne. Af faglige udviklingsområder er plejecentret optaget af Randers Kommunes værdighedsmodel, som er implementeret som faglig metode ifm. borgergennemgang og DTR-møder. Leders opmærksomhed er desuden rettet mod medarbejdernes trivsel og arbejdsmiljø, hvor en stigende kompleksitet i borgerforløbene, har medført et øget behov for handleplaner rettet mod samarbejde og kommunikation, samt supervisorsforløb med eksterne konsulenter. Medarbejdersituationen beskrives aktuelt som stabil efter en periode med flere langtidssygemeldinger og mangel på timelønnede afløsere. Ifølge leder er sygefraværet nedadgående, men fortsat højt, hvilket tilskrives flere langtidssygemeldinger i løbet af året. Aktuelt er en medarbejder langtidssygemeldt, hvilket ikke er arbejdsrelateret. Der er ingen vakante stillinger, og et internt "flyverteam", bestående af syv fuldtidsansatte faglærte medarbejdere, dækker vagter ved behov.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Ifølge leder har sidste års tilsyn medført øget fokus på plejecentrets dokumentationspraksis, og center-sygeplejersken har varetaget dokumentationsundervisning og sidemandsoplæring. Dokumentationsnøglerpersoner er udvalgt, og et nyligt oprettet "helikopterteam" skal fremadrettet arbejde med systematisk opdatering af journalerne.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Terneparken 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 overordnede vurdering, at Terneparken er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges efter målgruppens ønsker og behov, hvilket afspejles i en øget opmærksomhed på at tilbyde borgerne små afgrænsede aktiviteter.

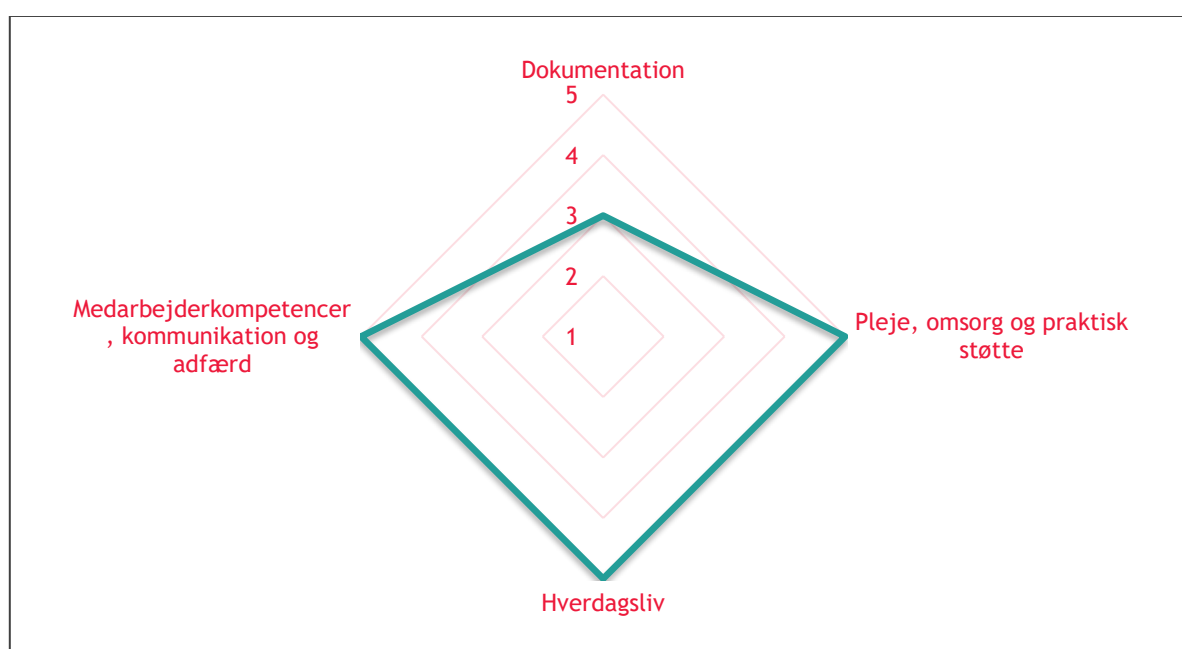
Kerneopgaven leveres med en høj faglig kvalitet, hvor medarbejderne på relevant vis kan redegøre for, hvordan det sundhedsfremmende og forebyggende samt rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis, hvor borgernes egne ressourcer understøttes.

Tilsynet har givet anledning til anbefalinger inden for temaet dokumentation, hvor tilsynet vurderer, at manglerne vil kræve et målrettet fokus fra både medarbejdere og ledelse at udbedre.

Plejecentret arbejder fokuseret med temaet værdighed, og værdighedsmodellen er integreret i dagligdagens praksis, hvor den benyttes i forbindelse med borgergennemgang, og borgernes livshistorier inddrages i medarbejdernes pædagogiske tilgang.

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 på tre borgere er gennemgået sammen med to dokumentationsnøglepersoner, som oplyser om fordelingen af ansvarsområder ift. dokumentationen, hvor social- og sundhedsassistenter samt sygeplejerske har det primære ansvar for tilstande mens borgernes kontaktpersoner har ansvaret for døgnrytmeplaner. Medarbejderne oplever, at omsorgssystemet understøtter den daglige praksis i form af kørelister og ydelser. Medarbejderne angiver, at der aktuelt mangler struktur for, hvor ofte journalerne gennemgås og opdateres, hvilket en ny praksis i kommunen, som introduceres ultimo oktober, skal bidrage med. Medarbejderne kender og følger GDPR-regler. Dokumentationen fremstår delvist opdateret. Borgernes behov for pleje og omsorg er i alle tre tilfælde beskrevet handlingsvejledende i døgnrytmeplanen, men der savnes generelt udfoldelse af medarbejdernes faglige tilgange i forbindelse med fx motivation, psykisk støtte, plejesituationer og guidning. En borgers natbesøg er ligeledes sparsomt beskrevet. Generelle oplysninger er i to tilfælde sparsomt udfyldt i forhold til borgernes mestring og motivation. Punkterne vaner og ressourcer savnes desuden udfyldt i alle tre tilfælde. Der bemærkes udførlige beskrivelser af borgernes livshistorier, og borgernes ønsker til den sidste tid er velbeskrevne. Funktionsevnetilstande fremstår opdaterede, fraset en enkelt journal, hvor der savnes opdatering, svarende til borgerens aktuelle funktionsniveau samt sammenhæng til døgnrytmeplanen. Helbredstilstande mangler i et tilfælde generel opdatering, og der savnes handlingsanvisning på en vægtmåling. Ved en borger, hvor tilstanden "problemer med fødeindtag" er oprettet, mangler beskrivelser af den faglig plan samt overensstemmelse mellem borgerens ønske og tilstanden.
Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker tilfredshed med de leverede pleje- og omsorgsydelser, og de fremhæver medarbejderne som søde og respektfulde. En borger er særligt tilfreds med, at det er velkendte medarbejdere, der kommer hos borgeren. Plejecentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. ved kontaktpersonsordning, overlap mellem vagtlag og orientering i Nexus. Én medarbejder fra hvert team deltager i husets fælles morgenmøde, hvor der informeres om skærpede opmærksomhedspunkter, fx hvis en borger er psykotisk eller i terminalt forløb. Teamspecifikke opgaver fordeles ud fra kørelister, kompleksitet, relationer samt med respekt for borgernes rytmer og vaner. Medarbejderne redegør for, at en tillidsfuld relation til borgerne er altafgørende for, at de kan få lov til at hjælpe, hvorfor der ofte benyttes sceneskift og omrokering i den daglige planlægning. Triagering anvendes ved ændringer i borgernes habituelle tilstand, og handleplaner udarbejdes af social- og sundhedsassistenter samt sygeplejerske. Medarbejderne oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde, hvor de hjælpes på tværs og trækker på hinandens kompetencer. Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte, hvor borgerne motiveres til at gøre mest muligt selv. DTR-møder afholdes efter en fastlagt procedure med inddragelse af relevante tværfaglige samarbejdspartnere. Det sundhedsfremmende og forebyggende fokus indgår i kerneopgaven,

	og medarbejderne redegør for forebyggende tiltag ved opmærksomhed på borger- nes væske, ernæring og UVI. Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte bo- liger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de oplever indflydelse på egen hverdag ift. fx døgnrytme og deltagelse i aktivite- ter. Borgerne er bekendt med plejecentrets aktivitetsudbud, og de benytter det i varierende grad, hvilket respekteres af medarbejderne. En borger ønsker pri- mært at opholde sig i egen lejlighed, mens en anden borger fremhæver plejecen- trets værksted, hvor der drikkes kaffe, males og snakkes, som betydningsfuldt. Medarbejderne redegør for et konstant fokus på, at plejecentrets aktiviteter til- passes borgernes ressourcer og behov. Borgerne adspørges løbende om ønsker til aktiviteter, og mange aktiviteter arrangeres som små afgrænsede tiltag, fx ø-tid og gåtur, men der er også mulighed for deltagelse i pandekagebagning og stole- gymnastik. Frivillige afholder arrangementer, såsom banko, hvor borgere udefra ligeledes kan deltage. Borgerne beskriver maden som velsmagende og måltiderne som hyggelige. En bor- ger spiser oftest i egen lejlighed efter eget ønske, og borgeren fremhæver med- arbejderne positivt for at komme forbi og tage en snak, imens borgeren spiser. Medarbejderne redegør fagligt for "det gode måltid", hvor en rolig stemning, støtte og det sociale aspekt er i fokus, bl.a. anvendes samtalekort. Medarbejderne er desuden opmærksomme på borgernes individuelle ernæringsbehov, og kommu- nens ernæringspecialist inddrages ved behov, Tilsynet observerer ved rundgang på plejecentret, at mange borgere opholder sig i egen lejlighed. Husets fysioterapeut informerer om, at størstedelen af målgrup- pen ønsker at trække sig tilbage i lejlighederne, hvorfor medarbejderne oftest er opsøgende og besøger borgerne i egen bolig.
Tema 4: Medarbejderkom- petencer, kom- munikation og ad- færd 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 fremhæver positivt medarbejdernes brug af humor i samspillet med borgeren. Medarbejderne redegør for en individuel tilpasset tilgang til borgerne, hvor kom- munikationen imødekommer borgernes livshistorie, dagsform og sproglige jargon. Medarbejderne arbejder opmærksomt på at foregribe forråelse, og de drøfter lø- bende omgangstone samt individuelle hensyn. Medarbejderne oplever en kultur på plejecentret, hvor brud på omgangstone drøftes med hinanden ud fra en nys- gerrig og udforskende tilgang. Leder vurderer, at den tværfagligt sammensatte medarbejdergruppe har rele- vante faglige kompetencer til kerneopgaven, grundet mange medarbejders høje anciennitet samt en målrettet ledelsesmæssig indsats med at udvikle medarbej- dernes kompetencer i relation til målgruppen. Medarbejderne tilbydes relevante kurser inden for fx nænsom nødværge og neuropædagogik. I takt med målgrup- pens stigende kompleksitet benyttes ufaglærte medarbejdere ikke i samme grad som tidligere. Et nyoprettet on-boarding team har til ansvar at sikre introduktion til huset samt opfølgning, og nye medarbejdere tilknyttedes enkelte teams. Medarbejderne oplever at være fagligt godt klædt på til de komplekse opgaver ved borgerne, og de kan med flere eksempler redegøre for, hvordan de søger faglig sparring og viden ved at trække på hinandens kompetencer. Medarbejderne redegør for stor bevidsthed om egne såvel som kollegaers kompetenceprofiler.

	Medarbejderne angiver rig mulighed for løbende kompetenceudvikling, bl.a. ved daglig faglig sparring, sidemandsoplæring samt deltagelse på relevante kurser. Medarbejderne anerkender leder for at imødekomme deres behov for løbende møder og supervision, der tilbydes som understøttelse i komplekse forløb eller problemstillinger. Eksterne samarbejdspartnere, såsom praktiserende læge, inddrages ved behov. Medarbejderne redegør for kendskab til og anvendelse af kommunens H-drev samt VAR-portalen, og centersygeplejersken understøtter medarbejdernes brug ved at informere om ændringer i relevante instrukser.
Årets tema 5: Værdighed Ingen score	Leder oplyser, at der har været en enkelt klage siden sidste tilsyn med baggrund i manglende forventningsafstemning omkring plejecentrets arbejdsmetoder, som er fulgt op med løbende dialog med pårørende samt udarbejdelse af handleplaner. Leder ønsker en proaktiv dialog med husets pårørende, og hun oplever generelt et velfungerende samarbejde. Leder såvel som medarbejdere redegør for en personcentreret tilgang til borgerne, hvor livshistorien anvendes som inspiration til den pædagogiske tilgang, og borgerne medinddrages i daglige beslutninger. Leder redegør for, at der ikke systematisk arbejdes med "den sidste tid", men at plejecentrets måde at gribe samtalen an på afspejler den store variation i målgruppens problemstillinger samt alder. I relevante tilfælde adspørges borgerne om ønsker til den sidste tid i forbindelse med indflytningssamtale, og ved andre initieres snakken af ændringer i borgernes helhedssituation. Medarbejderne redegør kompetent for magtanvendelsesreglerne samt benyttelse af forebyggende faglige initiativer, fx scenskift, konfliktnedtrapning og pædagogiske tilgange.

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 døgnrytmeplanerne med udførlige beskrivelser af borgernes behov for hjælp igennem hele døgnet samt beskrive de faglige tilgange. 2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne udfylder generelle oplysninger i Nexus med beskrivelser af borgernes mestring, motivation, ressourcer og vaner. 3. Tilsynet anbefaler social- og sundhedsassistenter samt sygeplejerske at opdatere funktionsevne- og helbredstilstande, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation, samt oprette relevante handlingsanvisninger på ydelserne. 4. Tilsynet anbefaler medarbejderne en skærpet opmærksomhed på at sikre overensstemmelse mellem faglige indsatsområder og borgernes egne mål og ønsker.

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.