



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Ældrecentret Lindevænget

Anmeldt tilsyn på plejecentre
November 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.

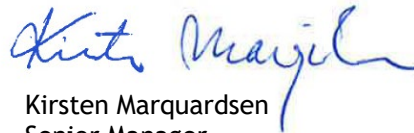
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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: Ældrecentret Lindevænget, Vestergade 62, 8900 Randers C
Leder: Helle Theil
Antal boliger: 69 boliger, heraf 21 demensboliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 24. november 2021, kl. 08.30 - 12.45
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> • Leder, fire borgere og fire medarbejdere
Tilsynsførende: <p>Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.</p>

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder er fraværende, men bistår tilsynet med et telefonisk interview. Lederen oplyser, at hun har daglig kontakt til sine medarbejdere både telefonisk og på mails, og at medarbejderne understøttes yderligere af områdeleders fysiske tilstedeværelse ved behov. Efter aftale gennemføres tilsynet med centersygeplejerske.</p> <p>Centersygeplejersken fortæller om et stort og dagligt fokus på kerneydelsen, herunder borgernes værdighed og selvbestemmelsesret. I den forbindelse er der foregået et tværfagligt samarbejde med ernæringspecialist og ”tovholder for måltidsværter”, bl.a. i forhold til at afdække og imødekomme borgernes ernæringsmæssige ønsker uanset kostform. Centersygeplejersken afslutter desuden om kort tid et uddannelsesmodul i værdighed, og centersygeplejersken benytter allerede sin tilegnende viden i praksis blandt medarbejderne. Endvidere nævnes dokumentationspraksis som værende et vedvarende opmærksomhedspunkt med planlagte undervisningsdage.</p> <p>Lederen oplyser om et øget flow og medarbejderafgang det seneste år, grundet pension og opsigelser, og flere medarbejdere er på barsel. En aktuell udfordring er ifølge leder rekruttering af social- og sundhedsassistenter til aftenvagt med tre vakante stillinger pt. Lederen har iværksat en midlertidig løsning, hvor flere social- og sundhedshjælpere er ansat om aftenen i plejen, mens social- og sundhedsassistenterne primært varetager assistent-opgaver på tværs af huset. Sygefraværet beskrives som lavt.</p>

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et varslet tilsyn på Ældrecentret Lindevænget. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

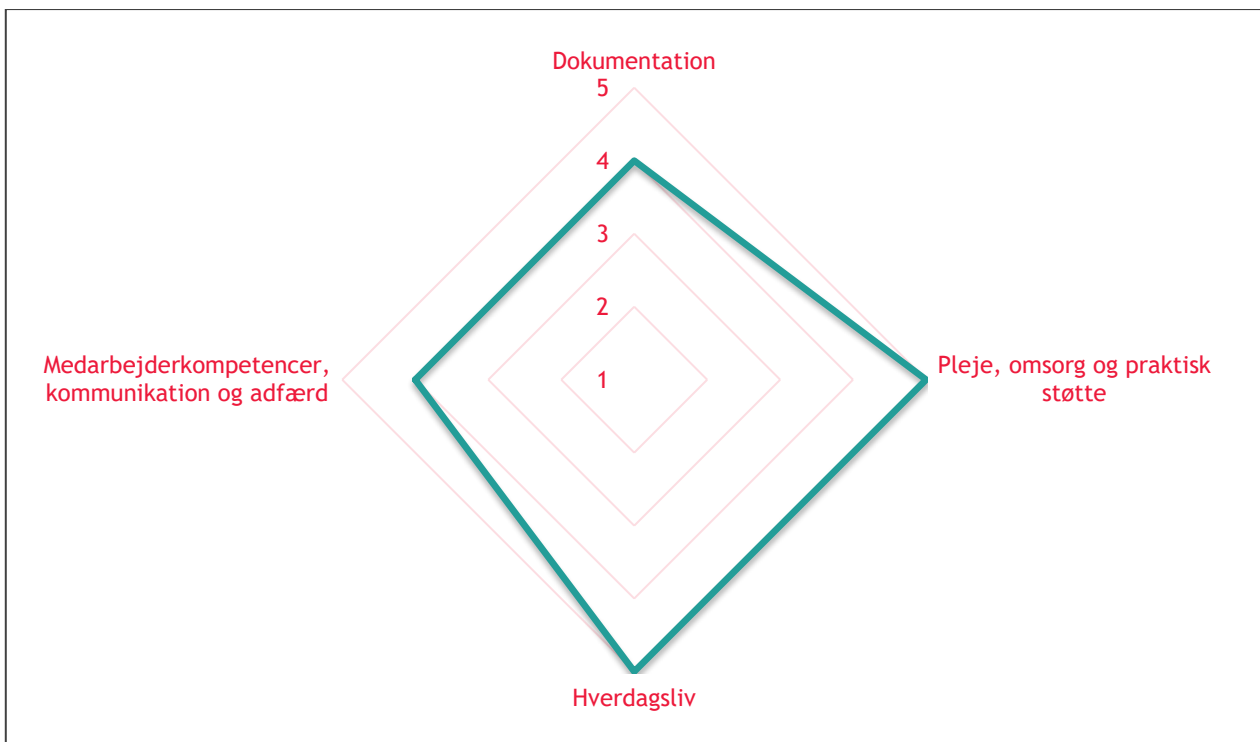
Der er foretaget stikprøver hos fire borgere.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Ældrecentret Lindevænget er et velfungerende ældrecenter, 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 på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant og kompetent vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i hverdagen. Endvidere kan medarbejderne redegøre for, hvordan rammer for værdighed og borgernes selvbestemmelsesret er et dagligt fokus.

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: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er bl.a. en klar rolle- og ansvarsfordeling vedrørende opdatering af journal med fastindlagt interval. Medarbejderne kender og følger ligeledes GDPR-regler.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende med få mangler, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Der savnes enkelte beskrivelser i borgernes døgnrytmeplaner vedrørende udfoldelse af hjælp til bad, motivation og medarbejdernes faglige tilgang til én borger.</p> <p>Borgernes hverdag, funktionsevne- og helbredstilstande er opdateret fraset en enkelt manglende opfølgning af DTR-møde.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed og er trykke ved den hjælp, de modtager.</p> <p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning, koordinerende morgenmøder og dokumentationen. Der er endvidere et opsamlingsmøde i løbet af formiddagen. Fordeling af opgaver sker ud fra kompetencer og relation - og med en indbygges fleksibilitet og omstillingsparathed, særligt på den skærmede demensenhed. Medarbejderne beskriver desuden en løbende sparring, og centersygeplejerske inddrages og benyttes i stort omfang, bl.a. ved sårpleje eller vedrørende pædagogiske initiativer til kognitivt svækkede borgere. Derudover afvikles der fastlagte DTR-møder, hvor husets to terapeuter deltager og bidrager med tværfaglige vinkler. Medarbejderne redegør endvidere for, hvordan borgerne medinddrages i plejen, og at ønsker og vaner imødekommes, bl.a. med en tilgang, hvor deres fokus er på, at det at udøve nærvær ikke "bare" er en opgave.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, fx via ADL eller guidning af borger. Der er ligeledes relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. i form af motion og psykisk støtte.</p> <p>Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever gode muligheder for at leve et individuelt tilrettelagt hverdagsliv. En borger mødes ofte til en snak med andre borgere i "caféen", mens en anden borger bl.a. fortæller om sin deltagelse i gymnastik og musikarrangementer. En tredje borger holder af at sidde foran sin bolig på gangarealet og have overblik og få en tilfældig snak med forbipasserende - borger oplever, at medarbejderne til tider har meget travlt. Samtlige borgere giver udtryk for indflydelse og selvbestemmelse både i forhold til deres pleje, døgnrytme og i forbindelse med aktiviteter.</p>

	<p>Medarbejderne redegør for deres fokus på at understøtte borgernes varierede behov. Her inddrages bl.a. ”spor to - udeliv” på DTR-møder, alt efter borgernes ønsker.</p> <p>Medarbejderne på den skærmede demensenhed anvender i stort omfang borgers livshistorie, pårørendes fortællinger, ligesom borgers kropssprog kontinuerligt afkodes, når aktiviteter tilbydes. Nærvær, hyggestunder, musik og gåture er ifølge medarbejderne populære aktiviteter blandt alle borgere på ældrecentret. Stedets ergoterapeut er sammen med de frivillige tovholdere i forhold til at arrangere faste aktiviteter såsom banko, gymnastik, underholdning, busture og gudstjeneste. Medarbejderne redegør for klippekortets udmøntning og anvendelse, fx i form af ledsagelse til tøjindkøb.</p> <p>Borgerne beskriver maden som velsmagende, og måltiderne som hyggelige.</p> <p>Medarbejderne reflekterer fagligt over indsatsen med øget fokus på borgernes individuelle ernæringsbehov og rollen som måltidsvært. De beskriver fx, at en borger med dysfagi, som savnede sit blødkogte æg, nu får specielt fremstillet scrambled eggs i stedet. Medarbejderne lægger desuden vægt på at understøtte borgerne individuelt under måltidet, fx ved hjælp af spejling og ved guidning til borgere med demenslidelser, ligesom de er opmærksomme på at skabe ro eller have sociale snakke - alt efter borgersammensætning. Efter endt måltid drøftes forskellige temaer i relation til mad, fx mortensaften med baggrundsfortælling.</p> <p>Tilsynet bemærker på den skærmede enhed flere kontakt-øer på fællesarealer med variation i indretning og god stemning borgere og medarbejdere imellem, fx er et fællesareal indrettet med sofaer, hvor flere borgere finder hvile, mens en medarbejder sysler i det åbne køkken.</p>
<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne.</p> <p>Leder og medarbejdere vurderer, at der er relevante faglige kompetencer på stedet i forhold til målgruppen. Leder overvejer at opnormere på det sygeplejefaglige felt grundet udfordringer med rekruttering af social- og sundhedsassistenter. Leder redegør endvidere for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring fx via MUS, kurser og praksisnær undervisning.</p> <p>Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de har tilfredsstillende muligheder for tværfaglig sparring gennem de forskellige mødefora og med kommunens faglige ressourcepersoner. DTR-møder fremhæves ligeledes som fagligt berigende, og medarbejderne bemærker et positivt udbytte af de nyligt overståede online-kurser i demens og værdighed. Derudover tilbydes der løbende undervisning, senest i sårpleje og risikomedicin.</p> <p>Leder og medarbejdere har opmærksomhed på at foregribe forråelse, bl.a. er der afholdt undervisning med psykolog Dorte Birkmose. Medarbejderne har desuden et indbyrdes fokus på omgangstonen, og de har tillid til at drøfte brud med hinanden eller med leder.</p> <p>Til grund for vurdering lægges de vakante social- og sundhedsassistentstillinger, som samlet medfører et kompetencegab, da den manglende samlede faglighed kan påvirke kvaliteten i indsatserne.</p>
<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Borgerne føler sig imødekommet og respekteret for deres til- og fravalg.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør kompetent for, at den enkeltes borgers værdighed prioriteres højt og er afgørende for borgers livskvalitet. Derfor arbejder lederen og medarbejderne målrettet og nysgerrigt med at afdække, hvad den enkelte borger oplever som værdigt i forhold til egen livskvalitet.</p>

	<p>Medarbejderne har i den forbindelse relevante etiske overvejelser i forhold til borgere med kognitive svækkelser i relation til den usynlige magtrelation, så kerneopgaven løses med borgers trivsel og selvbestemmelse i fokus. Medarbejdernes relation og borgerkendskab, og det at kunne aflæse borgernes verbale og nonverbale sprog, er ifølge medarbejderne et grundlæggende fundament for at møde borgerne individuelt og respektfuldt. Der beskrives et overordnet velfungerende pårørendesamarbejde med løbende dialog, ligesom der afholdes indflytningssamtale, hvor der forventningsafstemmes og udarbejdes aftaler for kontakt relateret til et fremadrettet tilfredsstillende samarbejde.</p> <p>Leder oplyser, at der ikke er indkommet klager fra borgere eller pårørende, men at der løbende er dialoger med pårørende vedrørende afklarende spørgsmål. Leder følger i alle tilfælde op enten med en invitation til et møde og forventningsafstemning eller med medarbejderne i konkrete tilfælde med henblik på at finde fælles løsninger, som borgerne er indforståede med. Det samme er tilfældet ved uoverensstemmelse imellem pårørendes ønsker og borgers selvbestemmelsesret.</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 medarbejderne i alle tilfælde udfylder borgernes døgnrytmeplan med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for pleje og medarbejdernes faglige tilgang.
2. Tilsynet anbefaler, at der konsekvent følges op i dokumentationen vedrørende DTR-møder, svarende til borgernes helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler leder en fortsat målrettet indsats i forhold til at rekruttere de nødvendige faglige kompetencer.

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.