



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Spentrup Ældrecenter

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.

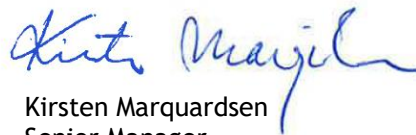
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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: Spentrup Ældrecenter, Præstevænget 2, 8981 Spentrup
Leder: Mette Seeberg Kitnæs
Antal boliger: 23 boliger, hvoraf 8 er plejeboliger og 15 er ældreboliger med kald
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 24. august 2022, kl. 10.15 - 14.00
Deltagere i interviews: • Leder, tre borgere og tre medarbejdere
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet indledes med leder, som oplyser, at hun fra juni i år, er blevet fastansat efter sin konstitueringsperiode. Leder har haft et vedvarende fokus på at organisere og tilrettelægge opgaver mhp. at opkvalificere kerneydelsen og skabe sikker drift. Der er fx implementeret kørelister i relation til borgeropgaver, og der har været løbende drøftelser af forbedringstiltag til et mere aktivt hverdagsliv for borgerne, hvorfor et aktivitetsudvalg er etableret. Den ledelsesmæssige opmærksomhed er desuden rettet mod at skabe små som større aktiviteter, hvor fællesskab og borgernes individuelle behov er omdrejningspunktet. Derudover har leder haft en stor bevågenhed på, at DTR-møder afvikles, og medarbejderne er undervist i dokumentationspraksis efter seneste kommunale ændringer. Aktuelt agerer leder også centersygeplejerske indtil næste uge, grundet centersygeplejerskens orlov, hvilket leder beskriver som givende ift. at opnå indsigt i praksis. Leder nævner, at et udviklingsområde er et løbende fokus på, at medarbejdernes ressourcer fordeles optimalt for hele døgnet med øje for, at borgernes behov kontinuerligt ændres. Af udfordringer nævner leder, at der både er fordele og ulemper ved at være et lille sted, aktuelt er ældrecentret fx udfordret af manglende stabilitet i medarbejdergruppen, og fx to sygemeldinger kan påvirke dagen markant. I den forbindelse beskriver leder en medarbejdergruppe, som både favner nye som erfarne medarbejdere, hvilket bidrager til en god dynamik med faglige drøftelser i praksis. Korttidsfraværet blandt en lille gruppe medarbejdere er højt, og det er ifølge leder ikke arbejdsrelateret. En medarbejder er desuden deltidssygemeldt. Leder følger sygefraværet tæt, bl.a. med afvikling af samtaler, jf. kommunens sygefraværspolitik.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger, bl.a. vedrørende afvikling af DTR-møder, undervisning i dokumentation og et øget fokus på at højne hverdagsaktiviteterne for borgerne.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

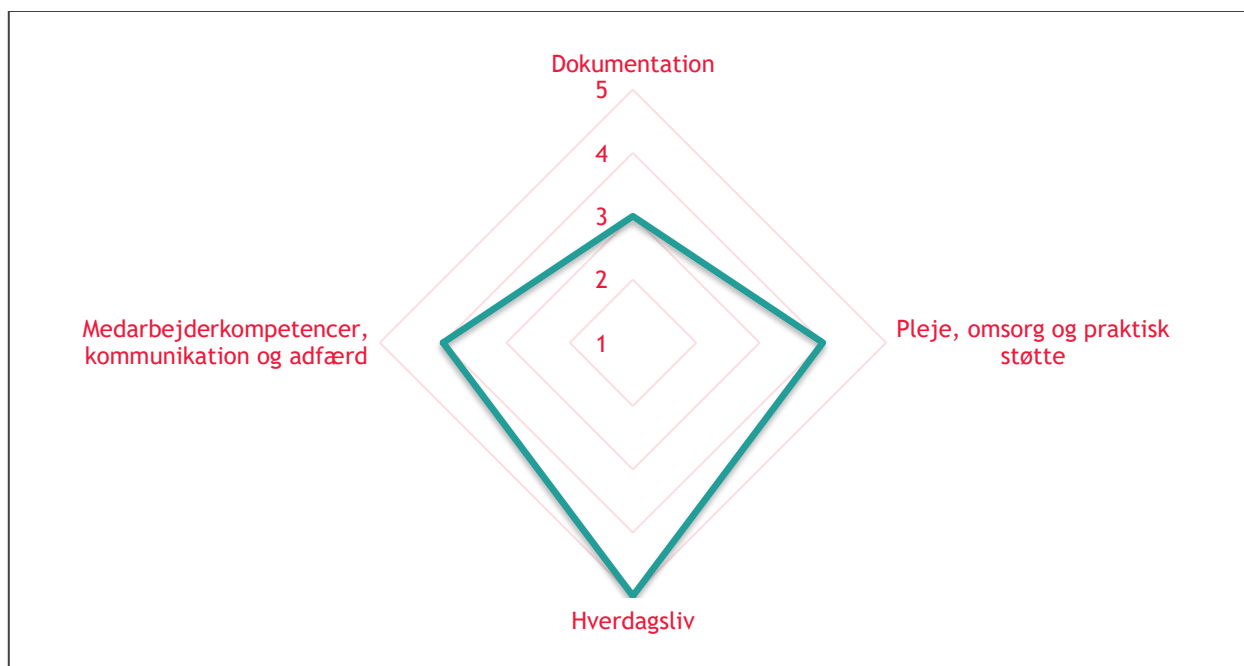
Kerneydelsen leveres med en tilfredsstillende faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i plejen og i dagligdagen på ældrecentret.

Tilsynet har givet anbefalinger inden for temaet "Dokumentation" som tilsynet vurderer vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at udbedre. Der er desuden givet anbefalinger i temaet "Pleje og omsorg", som relaterer sig til den manglende opfølgning af faglige indsatser.

Leder og medarbejdere har et løbende fokus på, at principper omkring værdighed er integreret i samspillet med borgere og pårørende.

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 ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen herunder en klar rolle og ansvarsfordeling, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Dog tilkendegiver medarbejderne, at opdatering af dokumentationen aktuelt halter lidt, da dokumentationstiden ofte fravælges ved travlhed, selv om tiden er tilrettelagt fra disponent. Dokumentationen er gennemgået med leder og disponent, som ligeledes er uddannet social- og sundhedsassistent. Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplanerne til dels beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes ressourcer. Der savnes dog udfoldelse af hjælpen til bad i to tilfælde, mens beskrivelse af hjælpen i aftentimerne mangler hos en borger. Yderligere savnes der beskrivelse af støtten til en borgers ernæring i relation til den faglige indsats, ligesom der hos en borger ikke henvises til en udarbejdet socialpædagogisk handleplan, som er relevant i relation til medarbejdernes faglige tilgange. Borgers hverdag er hos en borger ajourført, mens der ved to borgere mangler udfyldelse af punkterne mestring og motivation og fyldestgørende livshistorier. Hos en borger ses der ingen dokumentation for, at der er afholdt et DTR-møde, selv om borgeren har boet flere år på ældrecentret. Funktionsevnetilstande er i to tilfælde opdaterede, svarende til borgernes aktuelle helhedstilstande. Helbredstilstande ses overvejende ajourførte, dog savnes hhv. fyldestgørende beskrivelse og opfølgning af aktuel ernæringsindsats hos en borger, mens vejning hos en anden borger ikke ses dokumenteret siden marts 2022. Handleanvisninger ses, fraset en aktuel sårbehandling, fyldestgørende beskrevet. 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 ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne fortæller, at de modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager, og alle borgerne bemærker, at de vil være meget trygge ved at bede om yderligere hjælp fra medarbejderne. Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning og koordinerende morgenmøder, hvor disponent har planlagt dagens kørelister i relation til opgavens kompleksitet. Advis fra seneste døgn formidles desuden, så samtlige medarbejdere har kendskab til borgernes aktuelle tilstand. Medarbejderne beskriver en stor fleksibilitet, og der sker løbende ændringer med øje for borgernes dagsform og behov. Ifølge medarbejderne foregår der en løbende faglig sparring samt en fælles opsamling om formiddagen. Social- og sundsassistenter inddrages ved ændringer i borgernes tilstand, og der iværksættes efterfølgende indsatser, ligesom relevante samarbejdspartnere, som fx demenskoordinator og omsorgstandlægen, anvendes til vejledning i konkrete borgerforløb. DTR-møder afholdes hver 14. dag ud fra en fastlagt struktur, herunder forberedelse og afklaring af borgernes ønsker eller mål, før mødets afvikling.

	Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer, at borgerne medinddrages i plejen, og at deres ønsker og vaner imødekommes, fx via inddragelse af livshistorie og interesser eller ved dialog og ved at afkode borgernes kropssprog. I den forbindelse oplever medarbejderne, at stedets størrelse og antal borgere er en fordel, idet kendskab og indsigt i borgernes behov er stort. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, fx via ADL eller ved at motivere til daglig motion. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, hvor særlige initiativer vedrørende hygiejne er et fokusområde hos medarbejderne. Tilsynet bemærker en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler. Det lægges til grund for den samlede vurdering, at de manglende rettidige opfølgninger af to borgers ernæringsindsatser i dokumentationen kan påvirke kvalitet og faglighed i opgaveløsningen i praksis.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne føler desuden, at de har mulighed for indflydelse og selvbestemmelse, både i forhold til deres pleje og døgnrytme samt i forbindelse med deltagelse i aktiviteter, hvor fællessang er populært blandt flere borgere. En borger ytrer dog ønske om, at et kreativt værksted tilbydes, hvilket adresseres til leder og medarbejdere, som fortæller, at der er planlagt opstart af ønskede aktivitet efter sommerferieafvikling. Leder og medarbejdere redegør for målrettede indsatser, der skaber mere liv på ældrecentret. Der tilbydes fx banko, gudstjeneste, spil og filmhygge, ligesom de frivillige hver uge agerer cykelpiloter med stedets rickshaw-cykel, og ligeledes tilbydes der stolegymnastik. Ifølge medarbejderne arrangeres der jævnligt spontane aktiviteter, som fx busture, en tur i Brugsen, nærvær eller en snak over en kop kaffe. Derudover tilstræber medarbejderne, at borgerne, alt efter interesse, indtages så meget i hverdagen og i de fælles gøremål som muligt, fx hjælper borgerne med borddækning, lægger klude sammen, ligesom borgerne selv forsyner sig med kaffe om eftermiddagen. Borgerne udtrykker, at maden er velsmagende, og måltider beskrives som hyggelige. Flere borgere fortæller, at de enten indtager måltiderne i egen bolig eller i den fælles café alt efter eget ønske. Medarbejderne redegør for, hvordan de skaber gode rammer for måltiderne med fokus på måltidets betydning for borgernes livskvalitet, bl.a. ved at skabe en hjemlig stemning og ved at understøtte borgernes sociale relationer. En medarbejder har rollen som måltidsvært ved hvert bord, og de hjælper desuden med at sikre, at fade og skåle sendes rundt, og at borgernes individuelle ernæringsmæssige behov tilgodeses. Tilsynet observerer, inden servering af dagens frokost, veldækkede borde, som borgere sidder samlet omkring og hvor de allerede har et godt indbyrdes samspil.
Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd Score: 4	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever, at medarbejderne har en god og anerkendende omgangsform, og de beskriver samtidigt medarbejderne som meget omsorgsfulde og hjælpsomme. Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på, at de arbejder i borgernes hjem, og at de viser respekt, fx ved at banke på borgernes dør, inden de går ind. Derudover vægter medarbejderne at møde borgerne individuelt med lydhørhed, ligesom livshistorien anvendes, fx i relation til den sproglige indbyrdes jargon.

	Leder og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer. Dog tilkendegiver leder, at det aktuelle høje korttidsfravær indimellem forstyrrer driften og de samlede kompetencer på dagen. Leder arbejder systematisk med opfølgning, videndeling og læring, bl.a. er medarbejderne undervist i sårpleje. Leder tilstræber at være synlig i praksis, og leder møder ofte ind i de forskellige vagtlag til faglig sparring mhp. at opnå viden om medarbejdernes kompetencer, opgaver og trivsel. Ifølge leder er trivslen forbedret det seneste år, dog stadig med behov for tæt ledelsesstøtte. MUS-samtaler planlægges til efteråret. Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de beskriver tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling, fx via DTR-møder og torsdagsmøder med borgergennemgang. Medarbejderne anvender desuden VAR og MyMedCard ved tvivlsspørgsmål, ligesom centersygeplejersken oplærer og kompetencevurderer medarbejderne i borgeropgaver, jf. retningslinjer. Arbejdsmiljøet er ifølge medarbejderne i positiv udvikling, dog bemærkes det af medarbejderne, at sygefraværet kan påvirke hverdagen og trivslen. Samtidig beskriver medarbejderne, at de indbyrdes har et velfungerende samarbejde, og at de er omsorgsfulde i deres indbyrdes relationer. Medarbejderne er opmærksomme på at foregribe forråelse, og de har fokus på deres omgangstone, ligesom de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen, hvis det skulle opstå. Stedets arbejdsmiljørepræsentant reflekterer samtidig over, at hun fra tidligere kursus har erhvervet sig materiale i og omkring forråelse, som kan bringes i spil i kommende faglige drøftelser. Til grund for den samlede vurdering tillægges den manglende stabilitet, grundet sygefraværets betydning, idet det medvirker til et midlertidigt samlet kompetencetab på ældrecentret.
Årets tema 5: Værdighed Ingen score	Leder redegør for en tidligere klage på aflastningspladserne, som er behandlet og afsluttet. Leder arbejder med stor bevågenhed på, at værdier og principper vedrørende værdighed afspejles i hverdagen igennem medarbejdernes og lederens egen adfærd. Leder lægger desuden vægt på, at borgere såvel som pårørende skal være trygge ved at kontakte leder omkring stort som småt. Leder har ligeledes løbende dialoger med de pårørende, hvor borgerens samtykke altid indhentes vedrørende borgerens pleje eller behandling. Leder og medarbejdere oplyser, at de tager afsæt i "værdighedsblomsten" til DTR-møder - men at den ikke er fuldt implementeret i strukturen som ønsket. Medarbejderne redegør desuden for, hvordan de har fokus på at skabe tryghed for borgerne, og fokus på at se borgerne som individuelle mennesker med forskellige behov. Medarbejderne har også øje for etiske aspekter i fællesskabet, bl.a. ved at kognitivt svækkede borgere ikke udstilles. Medarbejderne kender og efterlever reglerne om magtanvendelse. Tilsynet har ikke mødt eller talt med pårørende på dagen for tilsynsbesøget.

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 udfolder døgnrytmeplanerne med handleanvisende beskrivelser af borgernes plejebehov for hele døgnet, og at de henviser til udarbejdede socialpædagogiske handleplaner i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler, at punkterne motivation og mestring samt borgernes livshistorie i alle tilfælde udfyldes, og at centersygeplejersken sikrer fyldestgørende og præcise handlingsanvisninger, jf. konkret faglig indsats.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere funktionsevne- og helbredstilstande, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
4. Tilsynet anbefaler leder, centersygeplejerske og medarbejderne en øget opmærksomhed på, at faglige indsatser hos borgerne konsekvent følges op, jf. anført opfølgningsdato, og at dette dokumenteres.
5. Tilsynet anbefaler leder et øget fokus på at understøtte medarbejdertrivsel i den aktuelle periode med højt sygefravær.

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.