



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Kildevang Ældrecentret

Uanmeldt tilsyn på plejecentre
September 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 Ældrecentret og tilsynet

Navn og Adresse: Ældrecentret Kildevang, Randersvej 23, 08870 Langå.

Leder: Helle Kærgaard

Antal boliger: 58, heraf 8 demensboliger og 6 korttidspladser

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 5. september 2022, kl. 12.30-16.00

Deltagere i interviews:

- Leder, centersygeplejerske, fire borgere og tre medarbejdere

Tilsynsførende:

Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

Senior Consultant Line Hansen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med centerleder samt den nyligt ansatte assisterende centerleder, som oplyser om et kontinuerligt ledelsesmæssigt fokus på at kvalitetssikre kerneydelsen, bl.a. ved at sikre rette kompetencer til opgaverne. Ældrecentret arbejder målrettet med værdighed og ønsket om at skabe en aktiv hverdag, hvor borgerne oplever medbestemmelse. Aktuelt fokuseres der på, at værdighedsprincipperne implementeres fuldt i hverdagen med en øget opmærksomhed på, at borgernes ønsker og behov bidrager til at definere medarbejdernes måde at levere kerneydelsen på. Pårørendesamarbejdet beskrives af ledelsen som velfungerende, og rammerne for samarbejdet har kontinuerlig opmærksomhed fra ledelse såvel som medarbejdere.

Medarbejdergruppen er ifølge ledelsen stabil og ansvarsfuld, og flere medarbejdere har høj anciennitet. Ledelsen oplever medarbejdernes engagement ved, at de fx byder ind på ekstra vagter, frem for at anvende eksterne vikarer i pressede perioder, for at sikre kontinuitet for borgerne.

Ældrecentret har ingen vakante stillinger. Dog er én nattevagtsstilling aktuelt i opslag.

Leder vurderer det samlede sygefravær som moderat, hvilket bl.a. tilskrives to langtidssygemeldinger.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Tilsynet vurderer, at ældrecentret har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, og tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på anbefalingerne. Der er i år givet to anbefalinger vedrørende øvrige områder af dokumentationen.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ældrecentret Kildevang. 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 Ældrecentret Kildevang er et velfungerende ældrecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at både ledelse og medarbejdere arbejder målrettet og fokuseret på at skabe et meningsfuldt hverdagsliv for borgerne med udgangspunkt i borgernes ønsker og livshistorie.

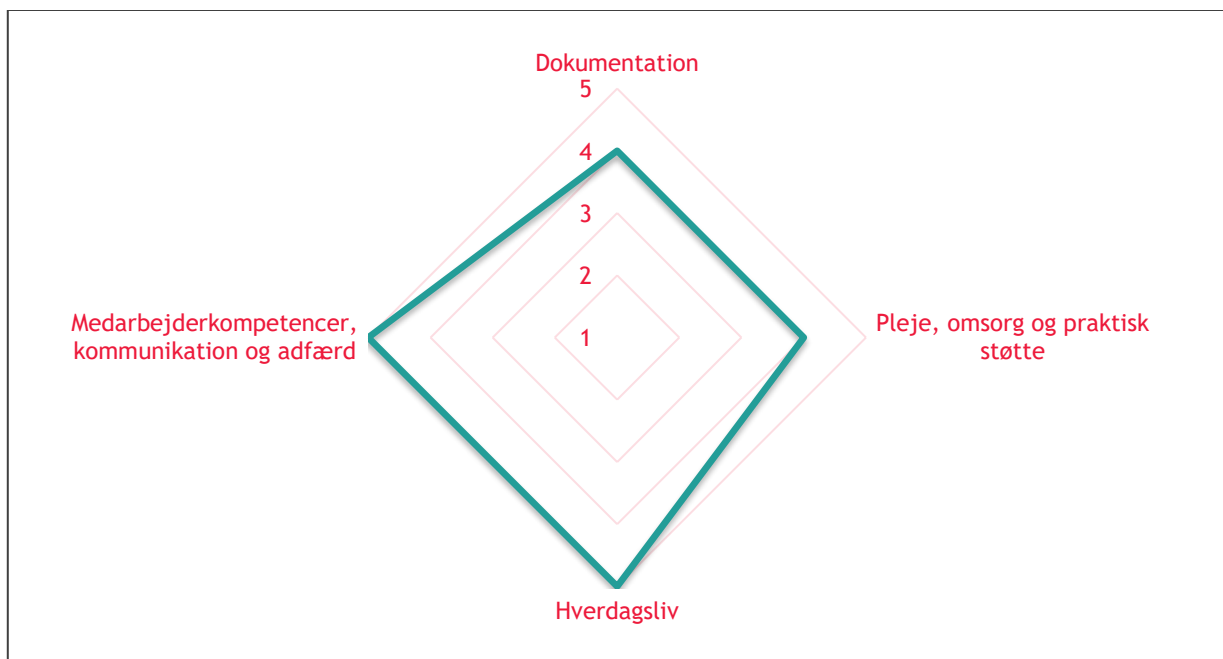
Kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan med flere eksempler rede-gøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet har givet anledning til anbefalinger inden for temaerne dokumentation samt pleje, omsorg og prak-tisk hjælp, som tilsynet vurderer, vil kræve et mindre ledelsesmæssigt fokus at udbedre.

Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere har opmærksomhed på at arbejde med årets tema ”Værdig-hed”, bl.a. i form af stjernestunder og aktiviteter, der skabes med udgangspunkt i borgernes livshistorie og med respekt for borgernes selvbestemmelsesret.

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>Dokumentationen på tre borgere er gennemgået i samarbejde med centersygeplejersken, som oplyser om en klar rolle- og ansvarsfordeling i relation til opdatering af journaler, hvor centersygeplejersken indgår som sparringspartner. Journalerne opdateres som udgangspunkt ved ændringer i borgernes tilstand, men centersygeplejersken oplever, at travle hverdage kan udfordre dokumentationstiden, særligt for medarbejderne i plejen.</p> <p>Medarbejderne oplever, at dokumentationen understøtter kvaliteten i daglig praksis, hvor særligt døgnrytmeplanerne bidrager til kontinuitet i kerneopgaven.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i alle tre tilfælde beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer, ligesom der er henvist til socialpædagogisk handleplan i relevante tilfælde.</p> <p>Borgers hverdag afspejler borgernes helhedssituation, dog mangler der i alle tre tilfælde dokumenteret opfølgning på DTR-møder.</p> <p>Funktionsevnetilstande er overvejende opdaterede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau. I et tilfælde mangler der dog opdatering og sammenhæng til beskrivelsen af borgerens funktionsniveau i døgnrytmeplanen.</p> <p>Helbredstilstande er overvejende opdateret og afspejler borgernes aktuelle helbredssituation, fraset et tilfælde, hvor der mangler faglig opfølgning på indsats. I to tilfælde mangler der relevante handleanvisninger i tilknytning til tilstandene, og i et enkelt tilfælde mangler der handleanvisning på medicindispensering.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Medarbejderne kender og følger GDPR-regler.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for at modtage relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de beskriver stor tilfredshed med den hjælp, de modtager. En borger fremhæver særligt medarbejderne for at være gode til at spørge ind og hjælpe borgeren i forbindelse med indflytningen på ældrecentret.</p> <p>Kontinuitet for borgerne tilstræbes ved overlap mellem vagtlag, orientering i Nexus samt via kontaktpersonsordning. Opgaverne fordeles ud fra kompleksitet og medarbejderressourcer, så de rette kompetencer til opgaverne sikres. Medarbejderne benytter sig af kørelister med ydelser, der medvirker til at sikre opfølgninger på indsatser, ligesom husvise møder med gennemgang af borgere afholdes dagligt for at følge op på indsatser samt faglige drøftelser. Medarbejderne redegør for en tæt sparring, evaluering og mentorordning for elever, studerende og afløsere, herved vurderes borgerne også dagligt af de faste medarbejdere.</p> <p>Pleje og omsorg leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan med flere eksempler redegøre for, hvordan de medinddrager borgerne i plejen, samt hvordan et rehabiliterende sigte indgår i kerneopgaven. Tværfaglige DTR-møder afholdes en gang hvert kvartal, hvor borgerne gennemgås, hvorefter der løbende følges op på borgernes mål. Medarbejderne fremhæver, at den motiverende samtale og de praksisnære mål, udsprunget af DTR-møderne samt centerterapeuterne, bidrager positivt til at fastholde den rehabiliterende tilgang i dagligdagen.</p>

	<p>Medarbejderne arbejder med udgangspunkt i borgernes livshistorier så pleje og omsorg tilpasses med respekt for borgernes vaner og rytmer.</p> <p>I kerneopgaven er der relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx opmærksomhed på hygiejne samt hud og slimhinder, og periodevise forebyggende indsatser planlægges på kørelister. Ved ændringer i borgernes tilstand triagerer social- og sundhedsassistenterne borgerne, og centersygeplejersken inddrages ved behov. Medarbejderne oplever et tæt tværfagligt samarbejde med centersygeplejerske og terapeuter, hvor der er god mulighed for løbende faglig sparring.</p> <p>Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.</p> <p>Til grund for scoren tillægges det betydning, at tilsynet observerer to medarbejdere, der bærer armbåndsur, hvilket er videreformidlet til leder.</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 et individuelt tilrettelagt hverdagsliv med meningsfulde aktiviteter og relationer. En borger fremhæver fællesskabet borgerne imellem som værdifuldt, og borgeren beskriver stemningen på ældrecentret som hjemlig og hyggelig. En anden borger oplever rig mulighed for at holde sig aktiv både med træning og hverdags gøremål, såsom havearbejde og fodring af høns.</p> <p>Medarbejderne beskriver aktivitetsniveauet som højt, hvilket særligt tilskrives ældrecentrets frivillighedsguide. Aktiviteter planlægges en måned ad gangen, hvorefter borgerne kan tilmeldes relevante arrangementer og ture, såsom mandeklub, strikkeklub og en tur til fx den lokale pølsevogn. Klippekortsydelser anvendes i nogle tilfælde til længere ture, hvor der senest har været tur til Randers Regnskov. Ældrecentrets terapeuter arrangerer ligeledes aktiviteter i dagligdagen, hvor der aktuelt afholdes "Tour de Kildevang", hvor borgere og medarbejdere huse imellem dystre om, hvem der går flest kilometre. Medarbejderne har desuden opmærksomhed på at skabe stjernestunder og individuelt planlagte aktiviteter for borgere med behov herfor.</p> <p>Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og måltiderne beskrives som hyggelige. En borger fremhæver et godt fællesskab omkring måltiderne.</p> <p>Medarbejderne redegør for flere tiltag, der understøtter det gode måltid, fx i form af pænt pyntede borde og sansestimuli. Borgernes ønsker forsøges imødekommet, fx bestilles der sommetider pizza udefra, og medarbejderne har desuden relevant fokus på borgernes individuelle ernæringsbehov.</p> <p>Tilsynet bemærker en hjemlig, indbydende atmosfære samt et aktivt miljø på fællesarealerne på flere afdelinger. En borger går rundt i haven og fodrer høns, mens tre andre borgere drikker kaffe og hyggesnakker. Flere steder ses små hyggekroge, der indbyder til nærvær og rolige øjeblikke.</p>
<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, som beskrives som søde og positive.</p> <p>Medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstonen, og de oplever en medarbejderkultur på ældrecentret, hvor der er tillid til at hjælpe hinanden og drøfte brud på omgangstone eller professionel adfærd, ligesom leder inddrages i relevante tilfælde. Medarbejderne oplever høj grad af kollegial omsorg, hvor de er opmærksomme på hinanden, ligesom der generelt opleves ledelsesmæssig opbakning. Omsorgstræthed og forråelse har været drøftet på trivselsmøder med fokus på forebyggende initiativer, såsom sceneskift, ændringer i den daglige planlægning samt supervision.</p>

	<p>Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der er de nødvendige ressourcer på ældrecentret, bl.a. grundet flere medarbejders høje anciennitet. Ved sygdom eller i ferieperioder anvendes ældrecentrets interne afløserkorps, hvorfor ældrecentret sjældent benytter sig af eksterne vikarer. Leder redegør for systematisk introduktion af nye medarbejdere via følgeskab med faste medarbejdere, løbende sparring og undervisning bl.a. i medicinhåndtering, dokumentation samt faglige instrukser. Leder har et konstant fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling, hvor særligt værdighedskurset har været højt prioriteret.</p> <p>Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de beskriver tilfredsstillende muligheder for kompetenceudvikling. Medarbejderne søger faglig sparring ved de daglige morgenmøder med centersygeplejersken eller terapeuter, ligesom eksterne ressourcepersoner, såsom demenskoordinatorer, inddrages ved behov. Ligeledes understøtter de monofaglige møder, fx social- og sundhedsassistentsmøder, medarbejdernes faglige udvikling. Medarbejderne er bevidste om eget kompetenceniveau, og de redegør for delegeringspraksis, hvor centersygeplejersken er tovholder for oplæring og uddelegering, jf. kommunens delegeringsramme. Medarbejderne deltager løbende i relevante kurser, fx vedrørende farmakologi, sår og diabetes, og de holder sig fagligt ajour, bl.a. gennem VAR-portalen.</p>
<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Ledelsen er opmærksomme på at invitere pårørende til dialog og forventningsafstemning, og ledelsen oplever sjældent klager eller bekymringshenvendelser. Medarbejderne klædes ligeledes på til at være i tæt dialog med de pårørende, bl.a. i forbindelse med indflytningssamtale og kontaktpersonsordningen.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for magtanvendelsesregler, og de beskriver løbende drøftelser i medarbejdergruppen omkring grænserne mellem omsorgssvigt og omsorgspligt. Forebyggende initiativer, såsom socialpædagogiske handleplaner, sceneskift og sparring ved demensnøglepersoner, afprøves først.</p>

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at drøfte, hvordan systematisk opfølgning og dokumentation af borgers mål ifm. DTR-møder sikres.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere funktionsevne- og helbredstilstande, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation, samt oprette handlingsanvisninger på SUL-ydelser med tilknytning til relevant helbredstilstand.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen et skærpet fokus på at sikre, at medarbejderne efterlever gældende hygiejniske principper.

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.