



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Terneparken 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.

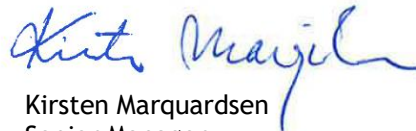
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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 plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Terneparken Plejecenter, Ternevej 8A, 8990 Fårup
Leder: Maja Andersen
Antal boliger: 48 boliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 6. december 2021, kl. 08.30-12.45
<p>Deltagere i interviews:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leder • Tre borgere • Fem medarbejdere <p>Tilsynet foretog endvidere observationer og var i dialog med borgere og medarbejdere på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet</p>
<p>Tilsynsførende:</p> <p>Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.</p> <p>Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske</p>

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder, som tiltrådte for fire måneder siden og som tidligere har været sygeplejerske på plejecentret, oplyser om en hektisk opstart, grundet bl.a. rekrutteringsudfordringer, vakante stillinger, stigende fravær og mange medarbejders ferieafholdelse. Ifølge leder, så har medarbejderne i en længere periode haft særdeles travlt, og de har taget et stort ansvar for at få enderne til at nå sammen. Leder har arbejdet målrettet på at sikre optimale rammer og vilkår for medarbejderne, og det er lykkedes at få besat alle vakante stillinger med uddannet personale. Dog er det stadig en udfordring at få ansat timelønnede afløsere og medarbejdere til rengøringen.</p> <p>Plejecentret har, ifølge leder, igennem de sidste syv år gået fra at være et alment plejecenter til nu at være et specialcenter målrettet yngre ældre fortrinsvis under 65 år med komplekse kognitive- og psykiatriske problemstillinger. Plejecentret er inddelt i fire afdelinger, hvoraf to afdelinger er til henholdsvis borgere med demens og borgere med dobbeltdiagnoser. Samtlige medarbejdere, inkl. pedeller, køkken- og rengøringspersonale samt afløsere, deltager i kurser vedrørende neuropædagogik og low arousal. Alle medarbejdere har i et eller andet omfang en relation til borgerne, hvorfor viden om målgrupperne og tilgange er relevant for levering af kerneydelsen. Sygefraværet er aktuelt højt - delvist grundet fire langtidssygemeldte medarbejders arbejdsrelaterede fravær, hvoraf tre langsomt er på vej tilbage.</p>

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et varslet 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 Plejecenter på trods af en periode med travlhed er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og leder medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem leders og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

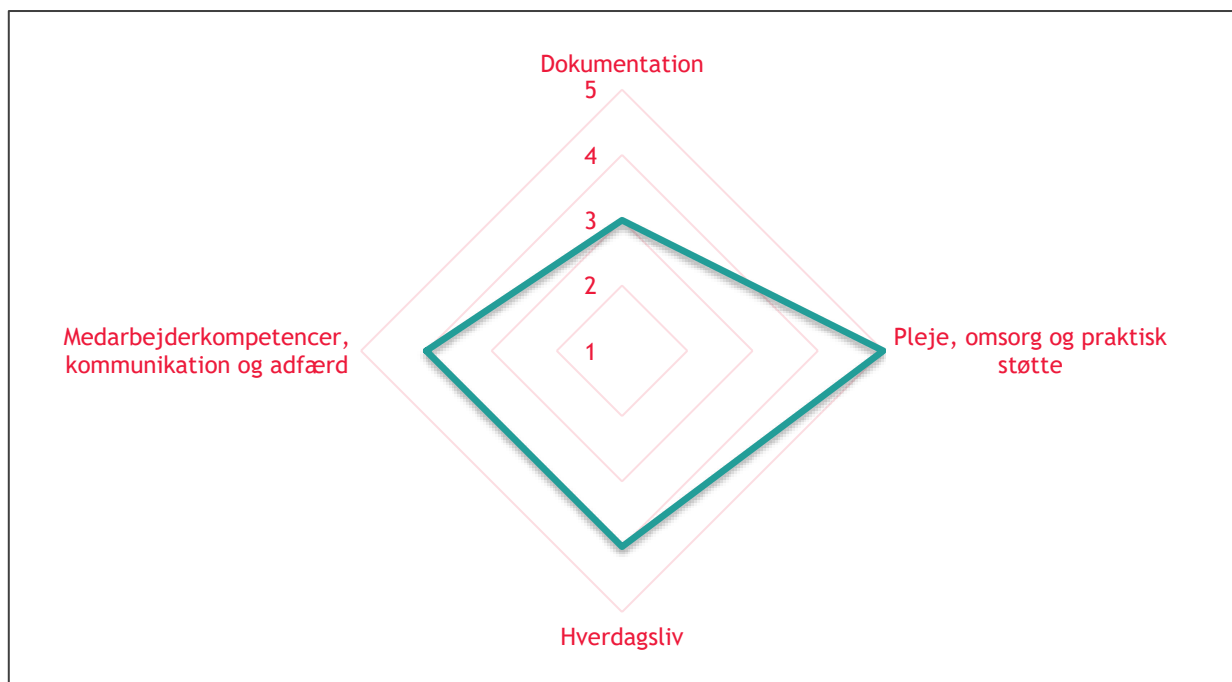
Kerneydelsen leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet vurderer, at leder såvel som medarbejdere er opmærksomme på, at borgere oplever at blive mødt og behandlet med værdighed og på en respektfuld måde.

Tilsynet vurderer desuden, at manglerne i dokumentationen vil kræve et målrettet medarbejder- og ledelsesmæssigt fokus at udbedre.

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: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen for tre borgere er gennemgået med centersygeplejersken og en social-og sundhedsassistent, som redegør for en klar rolle- og ansvarsfordeling. Opdateringer sker løbende, og senest hver 16. uge, og medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt.</p> <p>Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende i døgnrytmeplaner og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer, men der mangler i flere tilfælde detaljerede beskrivelser af de pædagogiske og faglige tilgange, fx hvordan medarbejderne grænsesætter og motiverer borgerne.</p> <p>Funktionsevne- og helbredstilstande er oprettet, men enkelte aktuelle tilstande mangler sammenhæng til beskrivelser i døgnrytmeplanen, som fx en borgers nedsatte syn. Ved én borger er der udarbejdet en socialpædagogisk handleplan, men der mangler henvisning dertil i døgnrytmeplanen.</p> <p>”Borgers hverdag” er relevant udfyldt for to borgere, men kan udfoldes mere detaljeret ved en borger.</p> <p>Afvisninger og ændringer i borgers tilstand er retvisende og tidstro dokumenteret, og handleanvisninger er oprettet på sundhedsfaglige ydelser og henviser til VAR.</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 plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de er meget tilfredse med medarbejdernes samlede indsats. En borger finder, at hjælpen er over al forventning, og at medarbejderne er gode til at imødekomme borgers behov, uanset hvornår på døgnnet det er.</p> <p>Kontinuitet i pleje og omsorg tilstræbes ved kontaktpersonordning, triage, overlap imellem vagterne og det daglige ”ind-møde”, hvor samtlige medarbejdere og leder koordinerer dagens arbejde. Medarbejderne redegør for, at en god og tillidsfuld relation til borgerne ofte er altafgørende for, at de kan få lov til at hjælpe borgerne. Et godt tværfagligt internt samarbejde sikrer, at en kollega overtager opgaver ved en borger, såfremt relationen og tilliden til borgeren ikke kan etableres på dagen.</p> <p>Centersygeplejersken koordinerer i tæt samarbejde med de øvrige medarbejdere og følger løbende op på faglige indsatser. DTR-møder afholdes efter en fastlagt procedure med inddragelse af relevante tværfaglige kompetencer, bl.a. ernæringsassistenter og terapeuter.</p> <p>Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende med udgangspunkt i borgernes samlede ressourcer, som dog kan variere meget fra dag til dag. Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser ved opmærksomhed på at gribe de øjeblikke, hvor borgerne fx er motiveret for at tale kost og motion.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til deres behov og livsstil, og den hygiejnemæssige standard på fællesarealer og i de besøgte boliger er tilfredsstillende.</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 har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv og fortæller, at de har indflydelse på egen hverdag, både ift. aktiviteter døgnrytme og pleje og omsorg. En borger oplever det positivt, at medarbejderne respekterer borgers ønske om at opholde sig mest muligt i egen bolig. En anden borger ser frem til, at plejecentrets værksted med aktivitetstilbud genåbner. Aktuelt er værkstedet, ifølge leder og medarbejdere, midlertidigt nedlukket, grundet aktuelle manglende personalemæssige ressourcer til at bemane det. Planen er dog, at det genåbner i starten af det nye år.</p> <p>Klippekortsydelser leveres ifølge medarbejderne med udgangspunkt i borgernes individuelle ønsker og dagsform. Medarbejderne tilbyder derudover små afgrænsede aktiviteter i de enkelte afdelinger, såsom at spille Ludo, damegruppe og gåture udenfor. Plejecentrets fysioterapeut afholder stoleygnastik hver uge, og den faste besøghund er borgerne særdeles glade for. Leder har netop afholdt møde med de tilknyttede frivillige med henblik på at arrangere flere aktivitetstilbud tilpasset plejecentrets målgruppe.</p> <p>Medarbejderne redegør for deres roller og ansvar i forhold til måltider, hvor de har fokus på at skabe hygge, fællesskab og dialog, hvilket fx understøttes ved, at en medarbejder serverer maden, mens de øvrige medarbejdere deltager med pædagogisk måltid og er nærværende med borgerne. Borgernes ernæringstilstand er et kontinuerligt fokusområde, som følges op med fx vejninger, kræsemad og et godt samarbejde med køkkenet.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er en god stemning og atmosfære på plejecentret, hvor bl.a. en borger hyggesnakker med en fra køkkenet, imens de leverer varer til en afdeling.</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>Leder oplever, at der er de relevante faglige kompetencer på plejecentret, grundet flere års målrettet indsats med at udvikle medarbejdernes kompetencer til målgruppens mange komplekse problemstillinger. Leder tilkendegiver, at der er et behov for at tilbyde medarbejderne løbende supervision, og leder er undersøgende på mulighederne herfor. Ifølge leder er der aktuelt dage med stor travlhed, hvor medarbejderne støttes i at prioritere imellem opgaverne, såsom fx at udsætte opdatering af dokumentationen. Medarbejderne oplever ligeledes travlhed.</p> <p>Der arbejdes kontinuerligt med kompetenceprofiler, og centersygeplejersken har ansvaret for uddelegering af SUL-ydelser, samt at der følges rettidigt op på faglige indsatser. Medarbejderne oplever stor tryghed ved det interne, tværfaglige samarbejde, hvor alle medarbejdernes faglige såvel som personlige kompetencer sættes i spil og bruges i leveringen af kerneopgaven.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver at være fagligt godt klædt på til de mange komplekse opgaver hos borgerne, og de kan redegøre for, at nyansatte, afløsere og elever oplæres og introduceres til opgaverne efter en fastlagt procedure.</p> <p>Medarbejderne har fokus på at anvende en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd, og de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og om nødvendigt med leder.</p> <p>Medarbejderne har gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, og de oplever, at leder er imødekommende og lydhør over for deres ønsker.</p> <p>Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at den aktuelle mangel på medarbejdere, grundet ferieafholdelse og et højt fravær, påvirker det samlede kompetenceniveau.</p>

<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder oplyser, at der ikke har været klager eller bekymringshenvendelser i hendes tid som leder, men at såfremt der kommer henvendelser, vil disse følges op med samtaler og involvering af relevante medarbejdere. Leder tilkendegiver, at borgernes selvbestemmelsesret, og at møde borgerne på en værdig og respektfuld måde, er et kontinuerligt fokusområde, som løbende drøftes med medarbejderne ved fx morgenmødet. Leder oplever, at medarbejdernes omgangstone og faglige tilgang tager udgangspunkt i den enkelte borgers jargon og livshistorie, hvilket medarbejderne ligeledes bekræfter. Indsatser ydes under stort hensyn til borgernes individuelle ønsker og behov, og borgerne oplever at blive medinddragede i alle væsentlige beslutninger. Medarbejderne redegør for, hvordan de spørger ind til borgernes ønsker på dagen, og hvordan borgernes livshistorie inddrages i planlægningen af hverdagslivet.</p> <p>Medarbejderne og lederen redegør for, hvordan faglige og pædagogiske tilgange, såsom afledning og udskydelse af ydelser, medvirker til, at magtanvendelse ikke benyttes. Medarbejderne kan redegøre for reglerne for magtanvendelse. Der har netop været afholdt en pårørendeaften med undervisning i reglerne for magtanvendelse og demens, hvilket ifølge en medarbejder var en lærerig aften og med stor pårørendetilslutning.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne anvender en anerkendende og imødekomende omgangstone, dialog og adfærd over for borgerne, såvel som i omtalen af borgerne.</p>
---	---

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne en skærpet opmærksomhed på, at døgnrytmeplaner opdateres med detaljerede beskrivelser af den faglige- og pædagogiske tilgang.
2. Tilsynet anbefaler, at relevante oplysninger vedrørende borgernes helhedssituation konsekvent udfoldes i døgnrytmeplanerne.
3. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner henviser til socialpædagogiske handleplaner, når disse er oprettet.
4. Tilsynet anbefaler, at ”borgers hverdag” opdateres på samtlige borgere.
5. Tilsynet anbefaler et ledelsesmæssigt fokus på og prioritering af, at værkstedet med aktivitetstilbud konsekvent holdes åbent.

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.