



Randers Kommune

Omsorgsområdet
Plejecentre

Årsrapport 2021



INDHOLD

1.	TILSYN PÅ PLEJECENTRE	4
1.1	SAMLET VURDERING	4
1.2	SAMLET SCORE	6
1.3	VURDERINGER AF TEMAER	7
1.3.1	Dokumentation	7
1.3.2	Pleje, omsorg og praktisk støtte.....	9
1.3.3	Hverdagsliv.....	11
1.3.4	Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd.....	12
1.3.5	Værdighed	14
1.4	TILSYNETS ANBEFALINGER TIL PLEJECENTRE	15
2.	FORMÅL OG METODE	16
2.1	FORMÅL	16
2.2	METODE	16
2.3	VURDERING	16

Forord

Denne årsrapport er udarbejdet på baggrund af de kommunale tilsyn, som BDO har foretaget på Randers Kommunes plejecentre og friplejehjem i 2021.

Rapporten er opbygget således, at læseren indledningsvist præsenteres for tilsynets samlede vurdering på tværs af plejecentre samt de tværgående anbefalinger. De samlede vurderinger er opsamlet i en graf, som viser det samlede resultat af kvalitetsmålingen for alle tilbud. Efterfølgende gennemgås de overordnede temaer, som tilsynet har afdækket. For hvert område er der indsat et cirkeldiagram, som viser den samlede fordeling af scorer, der er tildelt plejecentrene i relation til det konkrete tema. Diagrammet underbygges med en kvalitativ vurdering.

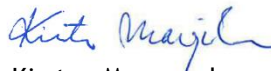
Endelig præsenteres et overblik over tilsynets anbefalinger til hvert tilbud.

Bagest i rapporten findes en kort beskrivelse af formål og metode. Ligeledes findes den vurderingsskala, som er anvendt ved tilsynene og som definerer de score, som er givet.

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. TILSYN PÅ PLEJECENTRE

1.1 SAMLET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune i 2021 foretaget varslede tilsyn på kommunens i alt 23 plejecentre, heraf to selvejende institutioner og et friplejehjem - som herefter samlet benævnes plejecentre. Tilsynene er efter kommunens ønske varslet via telefonopkald til leder dagen før tilsyn. Tilsynene er afviklet fra juli til december 2021.

BDO har med udgangspunkt i en femtrins vurderingsskala fra 1 til 5 - hvor 5 er udtryk for en høj kvalitet - vurderet og bedømt hvert plejecenter i relation til fire temaer. På baggrund af det indsamlede datamateriale, interviews og efterfølgende analyser heraf er tilsynet kommet frem til nedenstående vurdering.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at over halvdelen af plejecentrene i høj grad lever op til kommunens kvalitetstandarder og det vedtagne serviceniveau på området. Otte plejecentre opfylder kravene i middel grad, mens et plejecenter i lav grad lever op til kommunens kvalitetstandarder og det vedtagne serviceniveau på området.

Dokumentationen er generelt beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog på alle plejecentrene. Det ses, at der på mere end halvdelen af plejecentrene ikke sker en tilstrækkelig opdatering af journalerne. Døgnrytmeplaner kan med fordel beskrives mere handlingsanvisende, ligesom medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange bør beskrives i journalen. Den røde tråd gennem journalerne mangler i nogle tilfælde, så der ikke ses sammenhæng mellem borgernes aktuelle helbredssituation og resten af journalen. Endelig er der behov for, at borgernes fysiske, psykiske og kognitive ressourcer fremgår.

På seks plejecentre finder tilsynet, at der er frit tilgængelige personfølsomme data enten på åbne kontorer eller fællesarealer.

Tilsynet observerer, at borgerne er soignerede, svarende til deres behov og livsstil, samt at den hygiejnemæssige standard på fællesarealerne og i de besøgte boliger er tilfredsstillende. Borgerne modtager generelt relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov og ønsker, og borgerne udtrykker overvejende stor tilfredshed med de ydelser, de modtager, dog udtrykker enkelte borgere utilfredshed. Medarbejderne kan redegøre relevant for, hvordan borgerne inddrages i plejen med et rehabiliterende sigte, og de vægter, at borgernes ønsker og vaner imødekommes. Tilsynet vurderer, at flere plejecentre ikke konsekvent afholder triageringsmøder og DTR-møder.

Tilsynet vurderer, at næsten alle plejecentre i meget høj eller i høj grad opfylder indikatorerne for Hverdagsliv. Borgerne giver generelt udtryk for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med selvbestemmelse. Borgerne er meget tilfredse med deres hverdag, og medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes med en individuel tilgang i forhold til at støtte borgerne til et godt hverdagsliv. Enkelte borgere savner flere fælles eller individuelle aktiviteter. Borgerne er generelt meget tilfredse med maden og måltiderne, dog er der på to plejecentre utilfredshed med enten madens eller måltidets kvalitet.

For temaet *Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd* ses der en stor spredning i tilsynets vurderinger. Generelt oplever borgerne en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, dog har tre borgere tilkendegivet over for tilsynet, at de har oplevet en mindre hensigtsmæssig kommunikation eller adfærd fra medarbejdernes side. De fleste ledere og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer. For flere plejecentre gør det sig gældende, at der opleves travlhed enten på grund af ferie eller rekrutteringsproblemer. Tilsynet oplyses om, at flere plejecentre er udfordret i forhold til mangel på faglærte medarbejdere. Tilsynet observerer ved tre borgere mangler ift. opfølgning på igangsatte indsatser. Generelt redegør ledere og medarbejdere fyldestgørende for arbejdet med at forebygge forråelse.

Borgerne oplever overordnet respekt for deres til- og fravalg i hverdagen, og de beskriver, at medarbejderne møder dem med respekt. Lederne og medarbejderne kan redegøre for, at borgernes værdighed prioriteres højt i det daglige arbejde. Der beskrives generelt et velfungerende pårørende samarbejde, dog har det på flere plejecentre ikke været muligt at etablere et bruger-pårørenderåd.

Medarbejderne har relevante etiske overvejelser om værdighedsbegrebet. Det er tilsynets vurdering, at der er fagligt fokus på at sikre borgernes værdighed på bedst mulig vis.

Tendenser og anbefalinger i årets tilsyn

Grafen på side 6 viser den gennemsnitlige samlede score, som hvert plejecenter har opnået i 2021.

Tilsynet har i alt givet 110 anbefalinger, hvoraf de 59 vedrører temaet *Dokumentation*. Øvrige anbefalinger er fordelt over de resterende fire temaer, hvor det bemærkes, at der ikke har været anledning til anbefalinger for temaet *Værdighed*. Det samlede antal anbefalinger for de øvrige temaer fremgår af parenteserne nedenfor.

Anbefalingerne fordeler sig på alle plejecentrene, og fordelingen i forhold til temaer på det enkelte plejecenter ses på side 14.

Tværgående udviklingspunkter

Tilsynets fund giver samlet set anledning til, at BDO inden for temaerne *Dokumentation* og *Personlig pleje, omsorg og støtte* giver anbefalinger til tværgående indsats på Randers Kommunes plejecentre med henblik på den videre kvalitetssikring og -udvikling. Der ses sammenfald i anbefalingerne plejecentrene imellem for begge temaer.

På denne baggrund anbefaler BDO, at der sættes et fælles ledelsesmæssigt fokus på rekrutterings- og kompetencesituationen på plejecentrene, idet flere ledere oplever, at dette udfordrer hverdagen og kontinuiteten på plejecentrene.

Dokumentation (59 anbefalinger)

Tilsynet anbefaler, at der iværksættes en tværgående indsats på dokumentationsområdet.

Tilsynet anbefaler:

- At døgnrytmeplanerne i alle tilfælde er handlevejledende beskrevet og ajourført i forhold til borgernes aktuelle situation, samt at dokumentationen i højere grad uddybes med relevante beskrivelser af medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange. Tilsynet bemærker, at 21 ud af 59 anbefalinger omhandler disse problemstillinger.
- At dokumentationen generelt holdes opdateret, men at der særligt er opmærksomhed i forhold til: Opdatering og sammenhæng mellem borgernes funktionsevne- og helbredstilstande samt handlingsanvisninger, så de er opdaterede i forhold til borgernes aktuelle helhedssituation. Hertil, at "Borgers hverdag" er opdateret.
- At døgnrytmeplaner uddybes med beskrivelse af borgernes ressourcer og i relevante tilfælde medarbejdernes pædagogiske og faglige tilgange.
- At der sættes fagligt fokus på, at arbejdet med dokumentationen foregår systematisk, og at medarbejderne har adgang til løbende undervisning og sparring.
- At der arbejdes med intern systematisk auditering af dokumentationen, og at der sikres læring af auditeringsresultaterne for medarbejderne.

Det er ligeledes tilsynets anbefaling - på baggrund af fund ved seks tilsyn ud af 23:

- At der rettes et fælles ledelsesmæssigt fokus på, at GDPR-reglerne til enhver tid overholdes, så borgernes personfølsomme oplysninger beskyttes, samt at det sikres, at alle medarbejdere er bekendte med reglerne og efterlever dem i hverdagens opgaveløsning.

Personlig pleje og praktisk støtte (20 anbefalinger)

Tilsynet anbefaler, at der iværksættes en tværgående indsats på området *Personlig pleje, omsorg og støtte*.

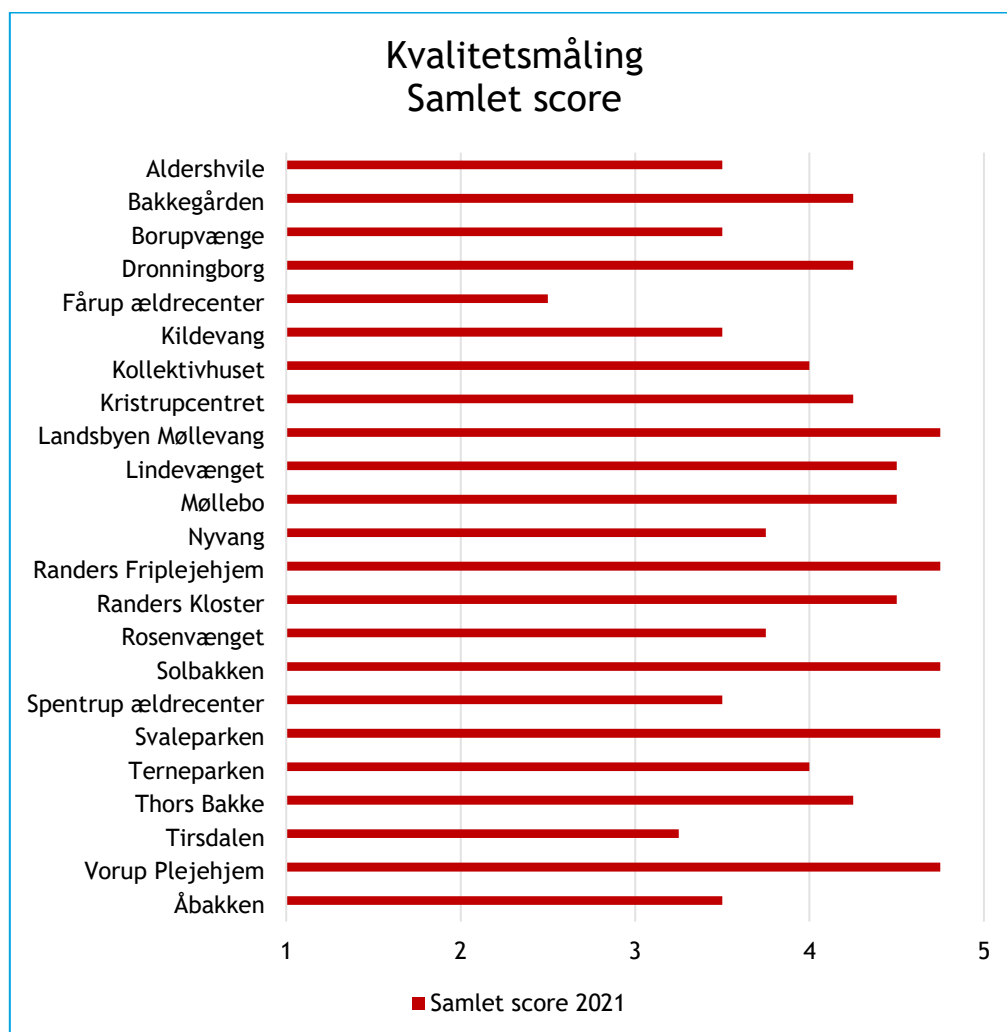
Tilsynet anbefaler, at der sikres genoptagelse af triageringsmøder og DRT-møder på alle plejecentre i tråd med kommunens retningslinjer og hensigt, så disse møder fungerer som understøttende værktøj i arbejdet med at sikre den rette kvalitet i plejen og borgerforløbene.

Øvrige anbefalinger

Anbefalingerne omfatter henholdsvis:

- *Hverdagsliv* (13 anbefalinger).
- *Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd* (18 anbefalinger)

1.2 SAMLET SCORE

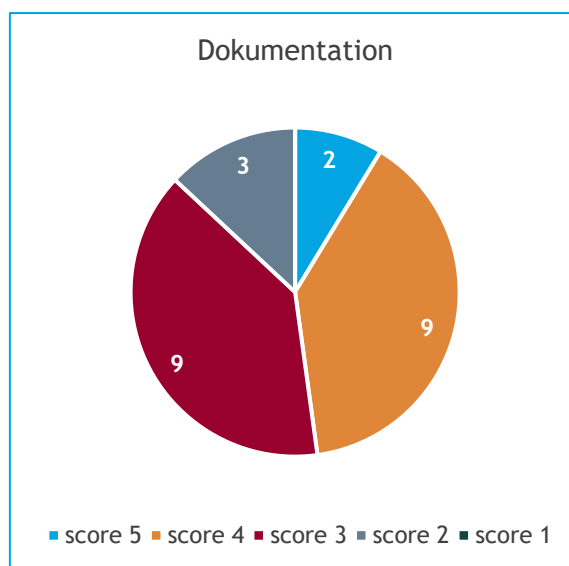


For de efterfølgende år vil resultater for de forrige år fremgå med hver sin farve, så udviklingen kan følges for det enkelte plejecenter.

1.3 VURDERINGER AF TEMAER

1.3.1 Dokumentation

Af grafen fremgår fordeling af scorer inden for temaet ”Dokumentation” på de 23 plejecentre.



På dokumentationsområdet er der en stor spredning i de opnåede scorer, som ligger mellem 5 og 2.

Dokumentationen er generelt beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog på alle plejecentre.

Dokumentationen på de to plejecentre, der har opnået scoren 5, er karakteriseret ved, at plejecentrene i meget høj grad lever op til indikatorerne, og dokumentationen fremstår samlet set opdateret og fyldestgørende. Dokumentationen understøtter den daglige pleje og praksis, og der er en tydelig ansvars- og rollefordeling i dokumentationsarbejdet. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer.

For gruppen af plejecentre, der har modtaget scoren 4, er dokumentationen overordnet opdateret og fyldestgørende udfyldt, og medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen. Der er en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til opdatering af dokumentationen, ligesom medarbejderne kender og følger GDPR-regler. Der ses i disse ni journaler enkelte mangler på forskellige områder:

- Manglende afslutning af handlingsanvisninger.
- Manglende beskrivelser af medarbejdernes pædagogiske og faglige tilgange samt motivering og støtte hos borgere med demens.
- Manglende beskrivelser af borgernes vaner.
- Manglende beskrivelser i døgnrytmeplanerne af den hjælp, borgerne modtager.
- Handlingsanvisninger, som kan udfoldes med fyldestgørende beskrivelser af, hvordan borgernes ressourcer medinddrages i den daglige pleje.

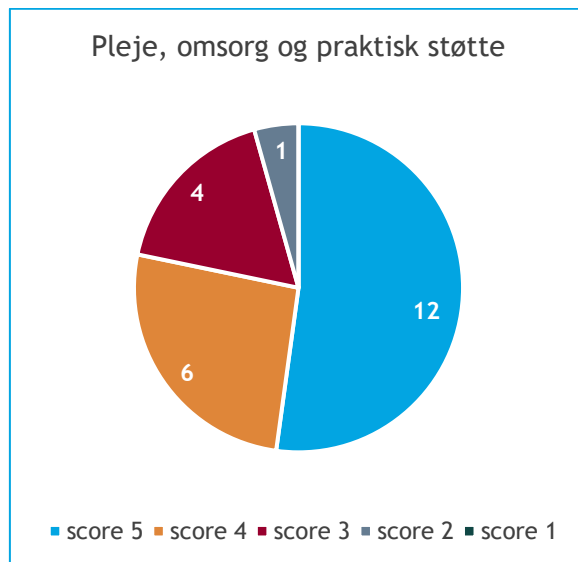
Ni plejecentre har opfyldt indikatorerne i middel grad, og de har derved opnået scoren 3. Dokumentationen er kendetegnet ved at være opdateret i varierende grad. Tilsynets samlede vurderinger af dokumentationen er for tre plejecentre delvist baseret på tilsynets observationer af, at der er åben adgang til et kontorområde med frit tilgængelige personfølsomme data, eller at der ligger personfølsomme data fremme på fællesarealer. Der findes i øvrigt mangler på forskellige områder i dokumentationen, særligt ses mangler i forhold til beskrivelser af medarbejdernes pædagogiske og faglige tilgange hos kognitivt udfordrede borgere. Hertil findes der manglende beskrivelse af en borgers habituelle psykiske tilstand og opdatering af en borgers socialpædagogiske handleplan, samt at døgnrytmeplaner har mangler.

Endelig ses der for enkelte borgere mangler i forhold til opdatering og opfølgning på borgernes ernæringsindsats og manglende oprettelse af tilstand i forbindelse med en borgers væskerestriktioner. Hos en borger ses der manglende handleanvisning på den faglige indsats i relation til et tryksår. På et plejecenter oplyses tilsynet om, at opfølgninger i dokumentationen ikke i alle tilfælde sker rettidigt på grund af de mange daglige sundhedsfaglige opgaver, som prioriteres i en tid med vakante stillinger.

Tre plejecentre har opnået scoren 2, hvilket betyder, at de i lav grad opfylder indikatorerne på området. Dokumentationen fremstår i denne gruppe med forskellige mangler, og hertil observerer tilsynet for alle tre plejecentre, at der findes frit tilgængelige personfølsomme data om borgerne. På et plejecenter udtrykker flere medarbejdere bekymring over kvaliteten i dokumentationsarbejdet, og at der ikke konsekvent sker opfølgning i journalen. Journalerne har mangler i forhold til faglig opfølgning på flere borgers vægtmålinger og ernæringsindsatser. Der mangler desuden beskrivelser af en borgers behov for kompressionsbehandling, og en anden borgers tandstatus og den deraf følgende indsats. Der savnes på et plejecenter fyldestgørende beskrivelser af medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange. Der ses desuden manglende vurderinger eller opdateringer af funktionsevnetilstande og handlingsanvisninger.

1.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet ”Pleje, omsorg og praktisk støtte” på de 23 plejecentre.



Tilsynet observerer, at borgerne er soignerede, svarende til deres behov og livsstil, samt at den hygiejnemæssige standard på fællesarealerne og i de besøgte boliger er tilfredsstillende, undtagen i et tilfælde.

12 plejecentre har opnået scoren 5 for temaet *Pleje, omsorg og praktisk støtte*. På disse plejecentre leveres plejen efter en høj faglig standard med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, hvor borgernes egne ressourcer understøttes. Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov og ønsker, og borgerne udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager. Plejecentrene arbejder målrettet på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg. I dette arbejde benytter plejecentrene forskellige faglige tilgange og metoder til at opnå kontinuiteten, som fx kontaktpersonordning, overlap mellem vagtlag, dokumentation og koordinerende morgenmøder. Medarbejderne kan redegøre relevant for, hvordan borgerne inddrages i plejen, og hvordan borgernes ønsker og vaner imødekommes. Ligeledes beskrives et velfungerende tværfagligt samarbejde om borgerforløb, og medarbejderne har relevant fokus på - og kan redegøre for - sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

Gruppen af plejecentre, der har opnået scoren 4, er kendetegnet ved, at borgerne udtrykker stor tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager, og at disse svarer til deres behov. Dog er der på et plejecenter en borger, der er utryk i forhold til dennes gentagne fald, og en borger, der er utilfreds med at blive vækket om morgenen. Der arbejdes også på alle disse plejecentre med at sikre kontinuiteten, og medarbejderne kan redegøre for den rehabiliterende tilgang. Der ses enkelte mangler i forhold til, at DTR-møder på tre plejecentre ikke afholdes, og på et plejecenter anvendes triagering ikke konsekvent eller ensartet på tværs af bo-enhederne. På et plejecenter oplever centersygeplejersken ikke, at der følges tilstrækkeligt op på igangsatte indsatser, og tilsynet observerer, at en medarbejder med direkte borgerkontakt bærer armbåndsur.

Fire plejecentre har modtaget scoren 3 for temaet *Pleje, omsorg og støtte*, og for disse plejecentre gælder, at plejecentrene i middel grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager generelt pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker overordnet tilfredshed med den samlede indsats fra medarbejderne. Dog bemærker flere borgere, at medarbejderne er meget travle, og at både borgere og en pårørende fortæller, at de oplever stor forskel i udførelsen af plejeopgaverne, og at der ikke altid er de rette kompetencer til opgaveudførelsen. Medarbejderne beskriver også travlhed, som medvirker til, at de ikke altid får fulgt rettidigt op på indsatser. På to plejecentre udføres der ikke triage, og det beskrives på et plejecenter, at det er vanskeligt for sygeplejerskerne at nå at understøtte de øvrige medarbejders udvikling.

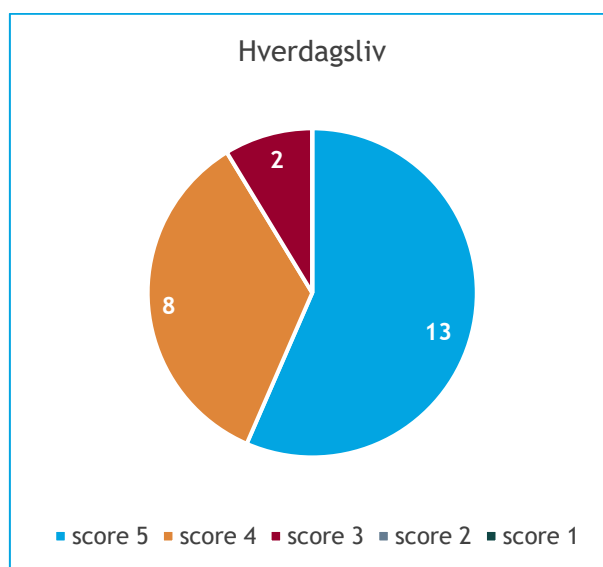
Der beskrives problemstillinger med kontinuitet på grund af mange afløsere. På et plejecenter observeres der flere snavsede hjælpemidler, og på et andet plejecenter bærer en medarbejder armbåndsurs. Tilsynet bemærker en medarbejder, som doserer en borgers medicin i fællesrummet med livlig aktivitet omkring sig fra øvrige medarbejdere og borgere.

Et plejecenter har modtaget scoren 2, hvilket angiver, at plejecentret i lav grad lever op til indikatorerne.

På dette plejecenter udtrykker borgerne generelt tilfredshed med de ydelser, de modtager, og måden hjælpen ydes på. Medarbejderne beskriver triagering i tre forskellige versioner, og de oplyser, at de deltager i DTR-møder, men de kan ikke redegøre for kontinuitet, systematik og afholdelse af DTR-møderne. Flere indberettede UTH omhandler manglende medicinadministration. Medarbejderne kan med relevante praksis-eksempler redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis, bl.a. via ADL, men de kan ikke redegøre for, hvordan der arbejdes med sundhedsfremmende og forebyggende tiltag. Til grund for tilsynets vurdering tillægges det betydning, at der overordnet mangler struktur og systematik i forhold til daglig planlægning, koordinering og opfølgning på faglige indsatser, hvilket udfordrer kontinuiteten og kvaliteten af kerneydelsen.

1.3.3 Hverdagsliv

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet ”Hverdagsliv” på de 23 plejecentre.



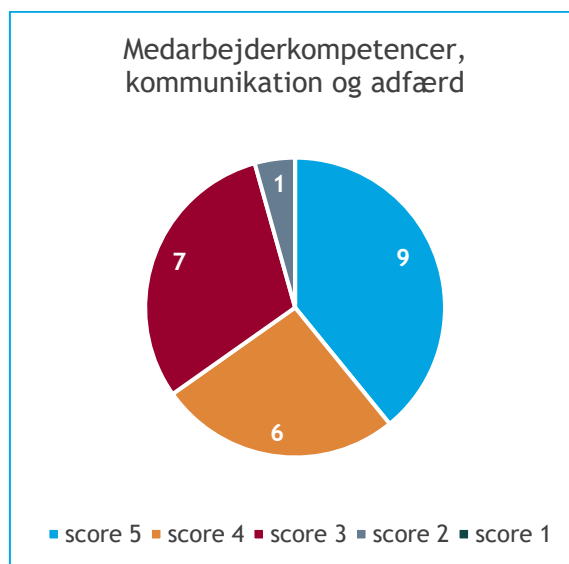
13 plejecentre har modtaget scoren 5. Plejecentrene lever således i meget høj grad op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de oplever selvbestemmelse både i forhold til døgnrytme, pleje og i forbindelse med aktiviteter. Borgerne er meget tilfredse med deres hverdag, og medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes med en individuel tilgang i forhold til at støtte borgerne til et godt hverdagsliv. Ligeledes er borgerne generelt meget tilfredse med maden og måltiderne på plejecentrene, og medarbejderne redegør relevant for faglige overvejelser vedrørende ”det gode måltid”, og for deres opmærksomhed på borgernes individuelle ernæringsmæssige behov. Tilsynet observerer aktive og hjemlige miljøer på disse plejecentre.

På plejecentre, der har opnået scoren 4, er borgerne generelt tilfredse med deres hverdagsliv på plejecentrene. På flere plejecentre udtrykker borgerne dog ønske om flere aktiviteter, enten i form af fælles aktiviteter eller flere individuelle aktiviteter, som fx gåture. På tre plejecentre er der behov for at sætte fokus på anvendelsen af Klippekortet.

To plejecentre har opnået scoren 3, som viser, at de i middel grad lever op til indikatorerne. For begge plejecentre gælder, at der er borgere, der efterspørger flere aktiviteter, og på begge plejecentre er medarbejderne enige med borgerne i, at tilbuddet om aktiviteter skal løftes yderligere. På det ene plejecenter er borgerne ikke tilfredse med madens kvalitet, mens borgerne på det andet plejecenter ikke er tilfredse med selve måltidssituationen.

1.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet ” Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd” på de 23 plejecentre.



I forhold til temaet *Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd* ses en stor spredning i, hvordan plejecentrene opfylder indikatorerne for temaet. Generelt redegør ledere og medarbejdere for arbejdet med at forebygge forrælse, og de vanskelige situationer der opstår, når borgere fx afviser hjælp.

Ni plejecentre har opfyldt indikatorerne i meget høj grad, og borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne. Lederne vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer på plejehjemmet. Medarbejderne tilkendegiver, at de også oplever at have de fornødne kompetencer, og at der er gode muligheder for faglig sparring. Medarbejderne redegør relevant for deres praksis og overvejelser vedrørende en målrettet og individuelt tilpasset tilgang og anerkendende kommunikation over for borgerne.

Plejecentrene, der har opnået scoren 4, er ligeledes kendetegnet ved, at borgerne oplever en god og anerkende omgangsform fra medarbejderne, og at både ledere og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har de relevante faglige kompetencer i forhold målgruppen. På et plejecenter peges der på, at enkelte medarbejdere har behov for mere viden om demens. For flere plejecentre gør det sig gældende, at der opleves travlhed enten på grund af ferie eller rekrutteringsproblemer. På et plejecenter beskriver medarbejderne, at aftentimerne er sårbare, da medarbejderne kan føle sig utilstrækkelige i forhold til at opfylde borgernes behov ved ændringer.

Syv plejecentre har opfyldt indikatorerne i middel grad, svarende til scoren 3. Også på disse plejecentre oplever borgerne generelt en god og anerkendende tilgang fra medarbejderne, dog har tre borgere oplevet en mindre hensigtsmæssig kommunikation eller adfærd fra medarbejdernes side. Generelt oplever lederne, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer i forhold til opgaverne. En leder oplever, at manglen på faglærte medarbejders kompetencer og jævnlige vakante stillinger udfordrer faglighed og kontinuitet i afdelingerne, og generelt opleves rekruttering særligt vanskeligt i kommunens yderområder. I to tilfælde er udfordringer i forbindelse med den udtalte mangel på faglærte medarbejdere lagt til grund for den samlede vurdering af temaet. I et tilfælde skyldes vurderingen, at tilsynet ved tre borgere observerer mangler ift. opfølgning på igangsatte indsatser, og at medarbejderne i flere tilfælde ikke kan redegøre for borgernes aktuelle tilstand.

Et plejecenter har modtaget scoren 2, idet tilsynet vurderer, at plejecentret i lav grad lever op til indikatorerne. På dette plejecenter oplever borgerne også en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne. Leder føler sig ikke sikker på, om alle medarbejdere har de relevante faglige kompetencer til at varetage opgaverne på det sundhedsfaglige område og vedrørende dokumentation. Leder oplyser derudover, at mødeaktiviteter det seneste år har været begrænsede, og medarbejderne efterspørger sparringsmuligheder og faglige mødefora. Såvel leder som medarbejdere udviser usikkerhed vedrørende magtanvendelsesregler.

1.3.5 Værdighed

Årets tema i tilsynet for plejecentre i Randers Kommune er Værdighed. For årets tema gives der ikke en scoring, men udelukkende en kvalitativ vurdering. BDO bemærker positivt, at tilsynene ikke har givet anledning til anbefalinger på dette område.

Borgerne oplever overordnet respekt for deres til- og fravalg i hverdagen, og de beskriver, at medarbejderne møder dem med respekt.

Ledere og medarbejdere kan redegøre for, at borgernes værdighed prioriteres højt i det daglige arbejde.

På et plejecenter har lederen og medarbejdere en oplevelse af, at et større byggeri, med deraf følgende gener, ikke har stemt overens med en værdig hverdag, og at dette har afstedkommet utryghed for nogle borgere.

Der beskrives generelt et velfungerende pårørendesamarbejde, dog har det på flere plejecentre ikke været muligt at etablere et bruger-pårørenderåd. Flere ledere beskriver, hvorledes de prioriterer at have en god kontakt til de pårørende, at de er opsøgende og altid er åbne for en dialog.

De fleste ledere oplyser, at der ikke er kommet egentlige klager gennem det seneste år, men at der løbende sker forventningsafstemning og dialog. Et plejecenter oplyser, at der er indgivet syv klager eller bekymringshenvendelser fra pårørende. En anden leder beskriver en turbulent periode, da medieomtalen sidste sommer var på sit højeste, og der samtidig kom restriktioner. Dette blev i perioden imødegået med øget kontakt, dialog og et højt informationsniveau til de pårørende. Sammenstemmende oplyser flere ledere og medarbejdere på de forskellige plejecentre, at den øgede mediebevågenhed på ældreområdet kommunerne i forskelligt omfang har påvirket deres hverdag, og har givet anledning til løbende drøftelser af forrålsesbegrebet.

Medarbejderne har relevante etiske overvejelser om værdighedsbegrebet, så kerneopgaven løses med fokus på borgernes retssikkerhed, trivsel og selvbestemmelse.

Det er tilsynets vurdering, at der er fagligt fokus på at sikre borgernes værdighed på bedst mulig vis.

1.4 TILSYNETS ANBEFALINGER TIL PLEJECENTRE

Tilsynet har givet i alt 110 anbefalinger, der fordeler sig på alle kommunens 23 plejecentre. Antallet af anbefalinger, afgivet til hvert plejecenter, ligger mellem 1 anbefaling og 13 anbefalinger.

	Dokumentation	Pleje, omsorg og praktisk støtte	Hverdagsliv	Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd	Værdighed	I alt
Aldershvile	2	1	2	2		7
Bakkegården	2		1			3
Borupvænget	4	3		2		9
Dronningborg	3			1		4
Fårup ældrecenter	6	3	1	3		13
Kildevang	4	2		1		7
Kollektivhuset		2	2	2		6
Kristrupcentret	4					4
Landsbyen Møllevang	1					1
Lindevænget	2			1		3
Møllebo	1		1			2
Nyvang	2	1		1		4
Randers Friplejehjem	3					3
Randers Kloster	4					4
Rosenvænget	2	1	2	1		6
Solbakken	2					2
Spentrup ældrecenter	1	1	2	1		5
Svaleparken	1					1
Terneparken	4		1			5
Thors Bakke	4			1		5
Tirsdalen	5	3		1		9
Vorup Plejehjem			1			1
Åbakken	2	3		1		6
I alt	59	20	13	18	0	110

2. FORMÅL OG METODE

2.1 FORMÅL

Det overordnede formål med tilsynene er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis, der udføres på stedet.

Tilsynet vil, jf. lovgivningen og bekendtgørelsen på området, have fokus på, at det enkelte tilbud er tilpasset den enkeltes borgers ønsker og muligheder. Herunder at tilbuddet medvirker til at øge den enkeltes livskvalitet i dagligdagen, at der er mulighed for personlig udvikling, at der er mulighed for at deltage i relevante sociale aktiviteter, og at der er mulighed for at udfolde sig sammen med andre og deltage i sociale fællesskaber. Tilsynet vil endvidere have fokus på de pædagogiske, organisatoriske og personalemæssige forhold.

Det overordnede formål med BDO's tilsynskoncept er at:

- Kontrollere om der på det enkelte tilbud praktiseres en udviklende og relevant ydelse, der er afpasset målgruppen som sådan, samt den enkeltes ønsker og muligheder.
- Kontrollere at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten af tilbuddet.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.

2.2 METODE

Metodisk arbejdes der ud fra tre datakilder, hhv. gennemgang af dokumentation, observation og semistrukturerede kvalitative interviews med ledelse, medarbejdere og borgere. Tilsynene foretages som uanmeldte eller anmeldte tilsyn.

Interviewguides vil være målrettet det enkelte tilbudstype. De tilsynsførende vil have en faglig baggrund som er relevant inden for det pågældende tilsynsområde. Således vil tilsynet også med hensyn til dokumentation, have viden om og erfaring med at gennemgå og vurdere dokumentationen uanset område.

2.3 VURDERING

I forbindelse med tilsynene i Randers Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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	Indikatorerne er i høj grad opfyldt <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 borgere• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt• Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 3	Indikatorerne er i middel grad opfyldt <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 borgere• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
SCORE: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt <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	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt <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.