



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Borupvænget Plejecenter

Anmeldt tilsyn på plejecenter
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: Plejecenter Borupvænget, Gl. Hobrovej 136, 8920 Randers NV
Leder: Betina Bruun
Antal boliger: 79, heraf 12 demensboliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 13. december 2021, kl. 08.30 - 13.45
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder, konstitueret assisterende leder, tre borgere, fem medarbejdere og to pårørende
Tilsynsførende: Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes sammen med leder og konstitueret assisterende leder, der oplyser om plejeboligernes opdeling med seks afdelinger, heraf en skærmet demensenhed.</p> <p>Ledelsen oplyser, at rekrutteringsudfordringer af faglærte medarbejdere er et ledelsesmæssigt fokus, som fylder meget i hverdagen. Ledelsen arbejder derfor med alternative muligheder i forhold til at sikre en kvalificeret opgaveløsning, bl.a. er to sygeplejersker omorganiseret, og rengøring af plejeboligerne varetages af medarbejdere uden for plejen. Derudover kræver de aktuelle skiftende COVID-19 anbefalinger atter en øget ledelsesmæssig indsats med opmærksomhed på at skabe trygge rammer for borgere, medarbejdere og pårørende, bl.a. via nyhedsbreve.</p> <p>"Værdighedsprojektet" er ifølge ledelsen endnu et primært indsatsområde, og medarbejderne har afsluttet kursus- og supervisionsforløb. Fremadrettet handler det videre arbejde om at understøtte medarbejderne i et vedvarende fokus med at omsætte deres nye tilegnede viden i hverdagens praksis og på de fastlagte DTR-møder.</p> <p>Ledelsen reflekterer over, at et fremtidigt udviklingstiltag kunne være yderligere forebyggelse af borgerindlæggelser, da udskrivelser og sektorovergange til tider udfordrer.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der aktuelt er tre vakante sygeplejerske vikariater, grundet barsel, og tillige fire faste vakante social- og sundhedsassistentstillinger.</p> <p>Sygefraværet beskrives som lavt, og aktuelt er en medarbejder langtidssygemeldt.</p>

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

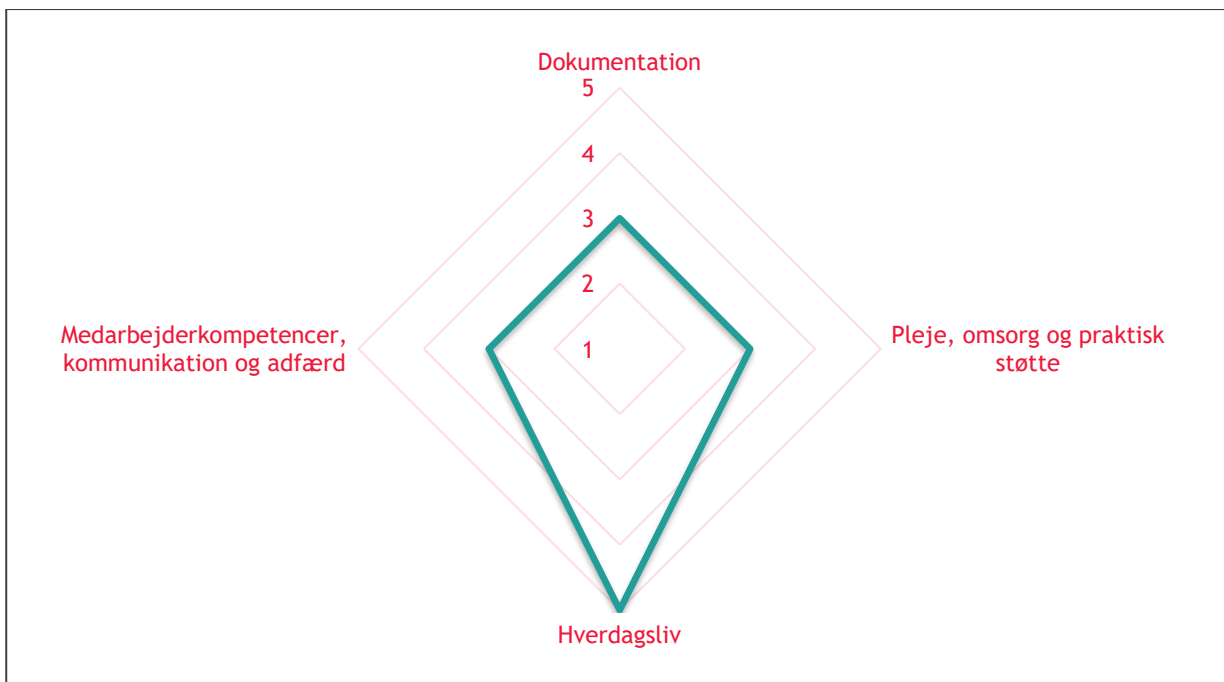
Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Plejecenter Borupvænget er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, 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 daglig praksis. Tilsynet vurderer samtidigt, at manglerne inden for dokumentationen, plejen samt de samlede faglige medarbejderkompetencer vil kræve et skærpet 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>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar rolle- og ansvarsfordeling, bl.a. i forhold til opdatering af journaler, og centersygeplejerskerne oplyser, at der er planlagt undervisning i begyndelsen af 2022 i forbindelse med centralt, besluttede ændrede arbejdsgange i NEXUS.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået med to centersygeplejersker.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes døgnrytmeplaner foreligger med handlingsvejledende beskrivelser af hjælpen til pleje og støtte med udgangspunkt i borgernes ressourcer. Dog savnes der yderligere beskrivelser af medarbejdernes faglige- og pædagogiske tilgange, mens der hos en borger mangler beskrivelse af medarbejdernes aktuelle understøttelse til borgerens ernærings- og væskeindtag samt henvisning til borgerens socialpædagogiske handleplan.</p> <p>Funktionsevnetilstande er opdaterede og ”borgers hverdag”, herunder generelle oplysninger, er opdaterede, fraset i et tilfælde. Helbredstilstande er overordnet opdaterede, fraset i et tilfælde, hvor der mangler opfølgning, ligesom en handleanvisning i relation til konkret indsats er mangelfuldt udfyldt.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Tilsynet observerer personhenførbare oplysninger frit tilgængeligt på fællesarealet i en afdeling.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever overordnet at modtage pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager, og måden hjælpen ydes på. En borger med svingende dagsform fortæller dog, at hun til tider ikke føler sig tilstrækkeligt understøttet af medarbejderne på dage med få ressourcer.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg, fx via kontaktpersonordning, daglig triage, overlap mellem vagttag og koordinerende morgenmøder. Derudover pågår der ifølge medarbejderne en løbende sparring, hvor centersygeplejersker eller social- og sundhedsassistenter inddrages ved ændringer i borgernes tilstand. I den skærmede enhed er medarbejderne særligt opmærksomme på relationsdannelse og anvendelse af pædagogiske metoder og tilgange. Medarbejderne beskriver en øget travlhed i hverdagen, og at borgerkontinuiteten aktuelt udfordres af mange afløserer, grundet bl.a. ferieafvikling blandt de faste medarbejdere. Medarbejderne tilkendegiver, at det samlet set kan påvirke den faglige kvalitet, som fx weekendens tilfælde, hvor en nyligt udskrevet borgers tilstand ikke er fulgt op med den lægefaglige vurdering af løbende TOBS, hvilket delvist er noteret på kørelisten.</p> <p>Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det sikres, at borgernes ønsker og vaner inddrages i plejen gennem dialog eller afkodning af borgernes kropssprog eller via deres livshistorie.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en tilfredsstillende faglig standard og med et rehabiliterende sigte, bl.a. via DTR-møderne og med terapeuternes særlige blik for, at hjælpemidler ikke forringer borgernes funktionsniveau.</p>

	<p>Medarbejderne redegør ligeledes for fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx vedrørende ernæring og vægtmåling.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.</p> <p>Tilsynet bemærker en medarbejder, som doserer en borgers medicin i fællesrummet med livlig aktivitet omkring sig fra øvrige medarbejdere og borgere.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Det gælder både i forhold til pleje, døgnrytme og hverdagsliv. En borger fortæller tilfreds, at hendes ønske om mere grønt er imødekommet med mere frugt og grøntsager til måltiderne. En pårørende oplever et aktivt miljø og en respektfuld tilgang til borgerne, og pårørende er meget tryk ved at have sin kære boende på plejecentret.</p> <p>Centerterapeuterne er tovholdere i forhold til at tilbyde fastlagte aktiviteter, såsom stolegymnastik og træning, såvel som årstidsbestemte arrangementer, fx julefrokost. Plejepersonalet planlægger ligeledes spontane aktiviteter efter borgernes ønsker, såsom lotteri, kortspil og bingo. Endvidere er gåture og besøg hos plejecentrets høns og kaniner populære aktiviteter. I den skærmede enhed har medarbejderne et stort fokus på nærvær.</p> <p>Borgerne beskriver maden som tilfredsstillende og måltiderne som hyggelige.</p> <p>Medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for, hvordan de med deres deltagelse understøtter borgerne individuelt under måltiderne, fx ved at hjælpe borgerne, skabe ro, guide eller skærme borgerne alt efter behov. Der er fokus på madens anretning, og flere borgere hjælper med borddækning eller oprydning efter måltidet. Ligeledes vurderer medarbejderne borgernes ernæringsmæssige tilstand under måltidet, som følges op med kommunernes ernæringspecialist ved behov.</p> <p>Tilsynet bemærker en engageret borger, som dækker op til frokost, og der observeres overalt en god stemning og atmosfære samt besøg af børnehavebørn til dagens luciaoptog.</p>
<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne.</p> <p>Ledelsen og medarbejderne vurderer, at medarbejderne besidder de relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppen. Ledelsen tilstræber at gå daglige morgenrunder, dels for at være synlige og dels for at understøtte medarbejderne fagligt. Ledelsen redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring, fx via personalemøder og kommunens tilbudte kurser. Derudover inddrages tværfaglige specialiser ved behov, fx VISO-forløb.</p> <p>Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling, bl.a. fremhæves sygeplejerskernes evne til at uddelegere og oplære medarbejderne ud fra kompetenceprofiler. Derudover er den tværfaglige sparring, DTR-møder, VAR og overlap i vagtlagene medvirkende til at udvikle medarbejdernes kompetencer og forståelse for hele døgnnet. Medarbejderne beskriver et indbyrdes godt sammenhold og en synlig og lydhør ledelse, og de reflekterer samtidigt over, at de i større grad end tidligere arbejder i en fælles retning.</p> <p>Ledelsen og medarbejderne er opmærksomme på at foregribe forråelse, bl.a. med løbende drøftelser og med en tillid til, at brud på omgangstonen drøftes indbyrdes og med ledelsen.</p>

	<p>Medarbejderne tilkendegiver samtidigt, at de i en presset hverdag kan blive "kort for hovedet" i omgangstonen over for borgere og kollegaer, og at de efterfølgende er bevidste om at opsøge vedkommende og få en afklarende dialog.</p> <p>Medarbejderne beskriver i forbindelse med magtanvendelsesreglerne dilemmaer mellem omsorgssvigt og omsorgspligt, og de henviser til et tidligere forløb, hvor de efterfølgende har erfaret, at de skulle have grebet ind, selv om borger frasagde sig hjælp.</p> <p>Til grund for tilsynets vurdering tillægges de vakante stillinger betydning, da det medfører et samlet kompetencegab, og dermed ikke i tilstrækkeligt omfang understøtter kerneopgaven.</p>
<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Borgerne oplever, at de imødekommes og respekteres af medarbejderne for deres til- og fravalg i hverdagen.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for, hvordan der er fokus på borgernes værdighed med afsæt i borgernes individuelle ønsker og behov. Medarbejderne beskriver, at fx borgernes livshistorie, levevis og pårørende er væsentlige faktorer, som indtages, og som er afgørende for at opnå indsigt i den enkelte borgers livskvalitet. Ligeledes er der løbende drøftelser, og hverdagens samarbejde med borgerne er grundlæggende for, at medarbejderne kan understøtte borgerne i at leve et værdigt liv. Leder oplyser, at tiden med COVID-19 restriktioner har forringet plejecentrets ønskede muligheder for relationsdannelse til nye pårørende, fx er invitationer til fællesarrangementer til de pårørende begrænsede.</p> <p>Leder og medarbejder oplever et velfungerende pårørendesamarbejde, og borgerne inviteres til samtale ved indflytning sammen med pårørende, hvor kontaktperson, centersygeplejerske og -terapeut sammen med en leder deltager.</p> <p>Der er ifølge ledelsen ikke indgivet deciderede klager, men der pågår løbende dialog med pårørende efter behov. Ved dilemmaer eller forskellige forventninger mellem pårørende, borgere og plejecentret inviterer ledelsen til møde med henblik på at forventningsafstemme og skabe tilfredstillende løsninger ud fra mulige rammer og vilkår.</p> <p>En pårørende til en nyligt indflyttet borger efterspørger skriftligt materiale, bl.a. med hverdagens praksis og forventninger til pårørende i samarbejdet, hvilket medarbejder og leder følger op på.</p>

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.
Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at borgernes døgnrytmeplaner konsekvent opdateres med beskrivelser af borgernes behov for hjælp og med beskrivelser af medarbejdernes pædagogiske tilgange. 2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere "borgers hverdag" hos samtlige borgere. 3. Tilsynet anbefaler centersygeplejerskerne en skærpet opmærksomhed på, at helbredstilstande og handleanvisninger opdateres, svarende til borgernes aktuelle helbredsituation. 4. Tilsynet anbefaler, at personhenførbare oplysninger skærmes for uvedkommende på fællesarealer.

5. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne er opmærksomme på, at plejeindsatser tilpasses den enkeltes borgers behov og dagsform.
6. Tilsynet anbefaler ledelse og centersygeplejersker et skærpet fokus på, at ydelser på kørelisten konsekvent ydes.
7. Tilsynet anbefaler, at medicindosering foregår, jf. gældende retningslinjer for korrekt medicinbehandling.
8. Tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejdere drøfter, hvordan medarbejderne konsekvent bevarer en professionel omgangstone overfor borgere og hinanden på presset dage.
9. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejdere et øget fokus på, at magtanvendelsesregler i alle tilfælde efterleves.

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 borgere • 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 borgere • 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.