



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Plejecenter Svaleparken

Uanmeldt tilsyn
December 2023



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



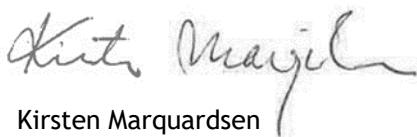
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 04 36

Mail: kmq@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede og
skal derfor vurderes ud
fra dette.*

1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Plejecenter Svaleparken, Svalevej 11, 8960 Randers SØ.

Leder: Gitte Gregersen

Antal boliger: 53 boliger, heraf 13 rehabiliteringspladser og 10 ældreboliger med kald

Dato for tilsynsbesøg: Den 7. december 2023, kl. 8.15 - 13.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre medarbejdere
- Tre borgere
- En pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet med leder og centersygeplejersken, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Senior Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med leder, som oplyser om et velfungerende plejecenter med medarbejdere, som beskrives som engagerede og stabile. Leder oplyser, at det er politisk vedtaget, at de 10 ældreboliger med kald skal omlægges til plejeboliger i takt med den fremadrettede borgerudskiftning.

Det ledelsesmæssige fokus har omhandlet et målrettet arbejde med at sikre systematik i afviklingen af DTR-møder, herunder rammer for forberedelse og opfølgning på mål og indsatser. Personalemøder er desuden blev indført i forlængelse af DTR-møderne. En anden opmærksomhed har været rettet mod at understøtte borgernes hverdagsliv gennem vedligeholdelse af deres fysiske og sociale funktioner, og leder oplyser, at huset og borgerne nyder godt af en stor skare aktive frivillige, der understøtter aktiviteterne i samarbejde med centerterapeuten.

Af udfordringer nævner leder, at rekruttering af social- og sundhedsassistenter er svært, hvorfor leder er opsøgende ift. at tilbyde elever ansættelse efter endt uddannelse. Derudover bemærkes et aktuelt komplekst borgerforløb.

Medarbejdersituationen er kendetegnet ved overvejende stabilitet efter et år, hvor flere medarbejdere er gået på efterløn og pension. Leder oplyser, at der pt. ikke er vakante stillinger. Sygefraværet beskrives som lavt, men leder tilkendegiver, at medarbejdergruppen aktuelt påvirkes af korttidsfravær grundet årstidsrelaterede virusinfektioner. En medarbejder ansat på nedsat tid er dog langtidssygemeldt. Leder fortæller, at eksterne vikarer meget sjældent benyttes, og at faste medarbejdere, samt husets afløsere, primært dækker fravær og ferie.

Afslutningsvis oplyser leder, at der ikke er modtaget klager eller bekymringshenvendelser fra borgere eller pårørende.

1.2 Opfølgning

Leder redegør for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger, hvor opkvalificering af dokumentationspraksis nævnes som et vedvarende fokus. Tilsynet bemærker, at flere anbefalinger fortsat gør sig gældende, bl.a. medarbejdernes manglende efterlevelse af GDPR-regler.

2. Tilsynsresultat

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Svaleparken. 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 Svaleparken er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i de forskellige bo enheder har stor opmærksomhed på at understøtte borgernes hverdagsliv under hensyntagen til borgernes individuelle behov og borgernes dagsform. Plejecentret har mange frivillige, som positivt understøtter borgernes hverdag med tilbud om individuelle og fælles arrangementer.

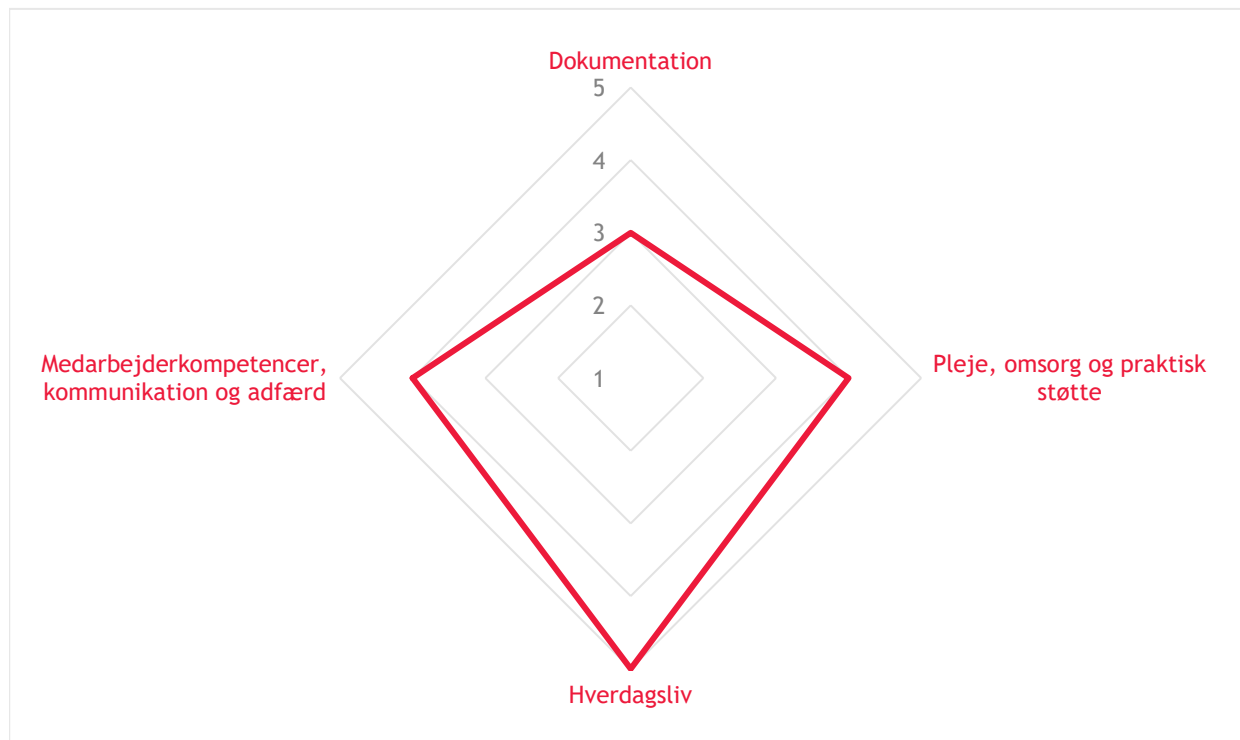
Kerneydelsen leveres med en god borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende og vedligeholdende sigte i samarbejde med borgerne. Tilsynet ser dog et fortsat behov for en ledelsesmæssig indsats vedrørende dokumentationen, idet tilsynet har afdækket flere mangler, som også influerer på levering af kerneydelsen. Tilsynet vurderer, at leder er tæt på den daglige ressourceplanlægning i relation til medarbejderkompetencerne, dog har tilsynet givet en anbefaling rettet mod medarbejderkompetencer grundet medarbejderudsagn.

Tilsynet har i alt givet seks anbefalinger indenfor temaerne *Dokumentation, Pleje og Omsorg og Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd*, og det er tilsynets vurdering, at manglerne vil kunne udbedres ved en målrettet ledelsesmæssig indsats.

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. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

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

2.3.1 Dokumentation

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, og medarbejderne oplyser om en klar rolle- og ansvarsfordeling ifm. opdatering af borgerjournaler, hvor kontaktpersoner er tovholdere. Ifølge medarbejderne foregår løbende sparring og sidemandsoplæring i de forskellige bo enheder, ligesom centersygeplejersken, som er Nexus- superbruger, flittigt benyttes.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje og støtte er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, og tager udgangspunkt i borgernes aktuelle helhedssituation og ressourcer. Dog savnes hos to borgere hhv. opdatering vedrørende hjælpen til toiletbesøg samt beskrivelse af hjælpen ved bad. Derudover savnes indført, at borger skal give samtykke inden døralarm aktiveres. Feltet Borgers hverdag er overvejende velbeskrevet, og der ses dokumentation for afvikling af DTR-møder, herunder borgers mål, indsatser og evaluering heraf. Funktionsvetilstande ses opdaterede svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau, mens enkelte helbredstilstande hos to borgere mangler ajourføring. Hos alle tre borgere bemærkes relevante observationsnotater, dog er flere observationsnotater ikke relaterede til en tilstand, ligesom der ikke er fulgt op på et observationsnotat vedrørende et begyndende tryksår fra slutningen af november. To handleanvisninger på delegerede ydelser savnes udfoldet med fyldestgørende handlingsanvisning ifm. afvigelser.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

Tilsynet observerer brud på GDPR-reglerne, idet en dør er åben til personalekontoret i en boenhed, hvor en tavle med borgernes navne og helbredsrelevante oplysninger fremgår. Observation er videregivet til leder.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og udtrykker tilfredshed med måden, som medarbejderne udfører hjælpen på. Borgerne tilkendegiver desuden, at medarbejderne motiverer borgerne til at anvende egne ressourcer. En pårørende er meget tryk og tilfreds med plejen af sin kære.

Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, via kontaktpersonordning, orientering i dokumentationen samt løbende sparring. Centersygeplejersken triagerer desuden dagligt borgerne i Nexus ud fra forværingsnotater, og videreformidlet viden fra kollegaerne. Medarbejderne redegør for, at fordeling af opgaver sker med afsæt i kompleksitet, relationer, og ud fra borgernes ønsker til døgnrytme i alle boenhederne, fraset i demensenheden. I boenheden for borgere med demens arbejder medarbejderne ud fra i borgernes svingende dagsform, og anvender pædagogiske tilgange som sekvenspleje og genkendelighed for borgerne. Medarbejderne giver fx flere eksempler på fleksible, kreative og individuelle tilgange, der bidrager til pleje og omsorg på borgernes præmisser og med stor opmærksomhed på livshistorien. Generelt kan medarbejderne redegøre for, hvordan borgerne medinddrages i plejen, fx ift. ønsker til påklædning via daglige dialoger. Ved ændringer i borgernes tilstand inddrages en social- og sundhedsassistent eller centersygeplejersken. Den helhedsorienterede indsats understøttes via daglige opsamlinger i de enkelte boenheder og gennem de faste DTR-møder med deltagelse af alle medarbejdere samt centerterapeut- og sygeplejerske. Derudover bidrager tværfaglige eksterne samarbejdspartnere som terapeuter, demenskoordinator og kommunens diætist til individuelle indsatser, og samarbejdet med lægehuset på samme vej fremhæves som meget positivt ift. hurtig opfølgning på borgernes helbredsrelevante problemstillinger.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, hvor medarbejderne har fokus på at inddrage borgernes ressourcer, bl.a. motiveres borgerne til at vaske sig selv, børste tænder eller barbære sig i det omfang, de formår. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i form af opmærksomhed på hygiejne, tilbud om hyppige toiletbesøg og bleskift, for at forebygge UVI.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealerne og vedrørende borgernes hjælpemidler.

I vurderingen af temaet vægtes den manglende opfølgning på et observeret tryksår hos en borger.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne udtrykker ligeledes, at de har selvbestemmelse i forhold til hverdagslivet, herunder deres døgnrytme og deltagelse i aktiviteter. En borger deltager i sang, og to borgere træner ugentligt med en fysioterapeut. Borgerne er tilfredse med udbuddet af aktiviteter, som både foregår i bo enhederne og i "caféen".

Ledelse og medarbejderne redegør for et varieret udbud af forskellige aktiviteter, bl.a. gå-cykel- og busture, gudstjeneste, kaffehygge, sang samt besøg af børnehavebørn. I vinterperioden tilbydes ligeledes højtlesning, som forstås af en medarbejder fra biblioteket. Centerterapeuten er tovholder for samarbejdet med de omtrent 30 frivillige, som understøtter arrangementerne. Medarbejderne er desuden opmærksomme på hverdagsrehabilitering i form af at understøtte borgere til at smøre egen mad eller koge grød ud fra daglige formåen. Derudover har medarbejderne blik for borgernes individuelle behov, fx skærming, nærvær, en til en kontakt eller tur ud og fodre centrets geder, som ifølge medarbejderne er til stor glæde for borgerne. I demensenheden gribes nuet, og en medarbejder fortæller, at en borger udtrykte barndomsminder ved nyfalden sne, og senere på dagen fik borger sig en slædetur, som stadig bringer smilet frem hos borgeren.

Borgerne er meget tilfredse med maden, og indtager måltiderne i fællesskab med bofæller og medarbejderne, eller i egen bolig, efter ønske.

Medarbejderne redegør for deres praksis i forbindelse med mad og måltider, herunder at de er måltidsværter, og har fokus på at understøtte til den gode stemning og hjælpe borgere med behov herfor. Måltiderne foregår aktuelt forskelligt i boenhederne grundet borgernes ønsker, hvor de i en boenhed fx hovedsageligt vil spise i egen bolig. Medarbejderne sidder i flere tilfælde og hjælper borgerne i boligen. Medarbejderne har desuden fokus på at observere afvigelser, fx nedsat appetit og væskeindtag, og diætisten inddrages til faglige drøftelser, fx ved behov for særkost.

Tilsynet observerer i de forskellige boenheder, at medarbejdere og borgere sidder sammen ved dagens frokostmåltid, hvor der er en hyggelig stemning og atmosfære.

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, og beskriver medarbejderne som meget søde og imødekommende. En pårørende har samme oplevelse, og føler sig imødekommet og velorienteret af medarbejderne.

Leder har fokus på at understøtte medarbejdernes kommunikation, og tilstræber sammen med centersygeplejersken og centerterapeut at være tæt på praksis ved at møde ind om morgenen og have dialoger i vagtskifte.

Medarbejderne kan redegøre for, at en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i samspillet med borgerne altid er udgangspunktet. Samtidig reflekterer medarbejderne over, at borgerne mødes med individuelle tilgange med afsæt i relationen, livshistorien og situationen. Ledelse og medarbejdere tilkendegiver et løbende fokus på at foregribe forråelse, bl.a. ved åbenhed til at sige fra overfor en opgave, hvor overskuddet ikke er der, og hvor et sceneskift er nødvendigt. Medarbejderne udtrykker desuden tillid til at drøfte evt. brud på omgangstonen med hinanden eller leder, såfremt det skulle forekomme.

Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, hvor ønsket fremtidigt er ansættelse af flere social- og sundhedsassistenter. Aktuelt understøtter centersygeplejersken flere opgaver på det sundhedsfaglige område, og leder har en daglig skærpet opmærksomhed på koordinering og vagtplanlægningen af medarbejderressourcerne. Medarbejdergruppen tæller fire social og sundhedsassistenter, to pædagoger samt social- og sundhedshjælpere, udover centersygeplejersken og terapeuten. Derudover er et mindre afløserkorps ansat bestående af ufaglærte medarbejdere, som er grundigt introducerede til de forskellige borgere og opgaver. Leder har også ledelse af døgnoptræningen, beliggende på samme matrikel, hvor social- og sundhedsassi-

stenter ligeledes hjælper ved behov. Leder redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring, bl.a. bidrager centerterapeut- og sygeplejersken med praksisnær oplæring til medarbejderne, ligesom demenskorpsset tilbyder vejledning og sparring i komplekse borgerforløb. Medarbejderne i demensenheden har gennemført ABC-modul e-learning, og ved DTR- samt personalemøder foregår løbende faglige drøftelser ved borgergennemgang.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og beskriver løbende indbyrdes sparring og vidensdeling samt afkodning af hinandens tilgange, bl.a. i demensenheden. De faglige mødefora, herunder morgenmøder og DTR-møder, fremhæves ligeledes som fagligt udviklende. MyMedCard og VAR-portalens anvendes som opslagsværk ved tvivl, og medarbejderne er vidende om, at kollegaer har været på et nyligt sårkursus.

Dog bemærker medarbejderne, at centersygeplejersken har mange opgaver i praksis, fx medicindoseringer, og medarbejderne ytrer ønske om mulighed for flere mindre undervisningsseancer og kompetenceafklaring ift. det nye indsatskatalog, ligesom medarbejderne fremhæver betydningen og ønske om, en fasttilknyttet social- og sundhedsassistent i hvert boenhed ift. det daglige overblik og sparring. Udsagn er formidlet til leder.

2.3.5 Årets tema

Velfærds- teknologi

Ingen Score

Leder redegør for, hvilke velfærdsteknologier, plejecentret anvender i praksis, og oplever et stort fokus på brugen af digitale løsninger, som er meningsgivende for opgaveløsningen. Leder nævner bl.a. en app, hvor nattevagterne kan få kontakt til en social- og sundhedsassistent, og via en skræm kan modtage faglig sparring. Derudover nævner leder nytænkning i ledergruppen, hvor en robot, som rydder service af borde er drøftet, ligesom leder oplyser om forholdsvis nye ansættelser af to sygeplejersker i forvaltningen, som skal understøtte og dele viden om muligheder indenfor velfærdsteknologiområdet.

Medarbejderne redegør ligeledes for velfærdsteknologier, som benyttes på plejecentret, bl.a. GPS, sensorer og døralarmer. Derudover nævnes almene devices som iPad, telefoner og tilknyttede apps. Medarbejderne reflekterer fagligt over, at det altid drøftes og overvejes, om digitale løsninger giver mening for opgaveløsningen, og om borgerne har ressourcer til at forstå teknologien.

2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til plejecentrets fremadrettede udvikling:

2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplaner med borgernes plejebestand, herunder med beskrivelse af indhentning af samtykke før handling i relevante tilfælde.

2. Tilsynet anbefaler, at centersygeplejersken opdaterer helbredstilstande, og sikrer fyldestgørende handleanvisninger i relation til delegerede indsatser.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne at sikre, at observationsnotater i alle tilfælde er relaterede til relevante tilstande.
4. Tilsynet anbefaler leder en øget opmærksomhed på, at medarbejderne kender og overholder GDPR-reglerne.
5. Tilsynet anbefaler centersygeplejerske og medarbejdere at følge op på observationsnotat vedrørende et sår hos konkret borger.
6. Tilsynet anbefaler, at leder og centersygeplejersken sammen drøfter muligheder for at tilbyde medarbejderne flere undervisningsseancer og kompetenceafklaring jf. det nye indsatskatalog.

3. Vurderingsskema

I 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	<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 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 plejehjem, 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.

