



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Plejecentret Solbakken

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 plejecentret.

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



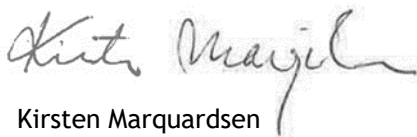
Birgitte Hoberg Sloth

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: Plejecentret Solbakken, Frederiksborg Alle 23, 8920 Randers SV

Leder: Claus Mester

Antal boliger: 31 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 4. december 2023, kl. 08.30 - 12.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Sygeplejefaglig leder
- Tre medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet med ledelsen, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende: Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes i samarbejde med leder og sygeplejefaglig leder, som oplyser om et velfungerende selv-ejende plejecenter, baseret på det kristne livs- og menneskesyn, hvor engagerede medarbejdere er kendetegnet ved hver dag at gøre en positiv forskel for borgerne.

Af nuværende fokusområder nævner leder et nyt nødkaldesystem, som er under afprøvning, og som formentlig skal etableres på hele plejecentret i første kvartal 2024. Hensigten med det nye nødkaldesystem er at frigive mere tid til pleje- og omsorgsopgaver, idet plejepersonalet via bevægelsessensorer modtager notifikationer på deres telefoner. Notifikationerne kan fx fortælle, om en borger er stået ud af sengen, og dette kan dermed medvirke til faldforebyggelse samtidigt med, at medarbejderne får et større overblik over plejen og de vigtigste opgaver, afhængigt af borgernes individuelle døgnrytme.

Dokumentationspraksis er ligeledes et vedvarende udviklingsområde, som har ledelsens store bevågenhed, og der arbejdes løbende med journalgennemgang og opdatering af dokumentationen, ligesom centrets superbruger løbende underviser og sidemandsoplærer medarbejderne alt efter behov.

Kompetenceudvikling af medarbejderne samt medarbejdertrivslen har ligeledes ledelsens store opmærksomhed, og et igangværende Affectum forløb har bl.a. til formål at fremme samarbejdet, trivslen og medarbejdernes psykologiske tryghed, så kommunikationen, såvel på tværs i huset og i medarbejdergruppen, som i samspillet med borgerne, optimeres yderligere.

Medarbejdersituationen er, ifølge leder, stabil, og flere medarbejdere har mange års anciennitet fra plejecentret. Sygefraværet er lavt, dog er det påvirket af en enkelt medarbejders langtidssygemelding. Der er aktuelt ingen vakante stillinger.

1.2 Opfølgning

Ledelsen oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedr. dokumentationen af Borgers hverdag, hvilket afspejles under tilsynets gennemgang af dokumentationen.

2. Tilsynsresultat

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecentret Solbakken. 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 Plejecentret Solbakken er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

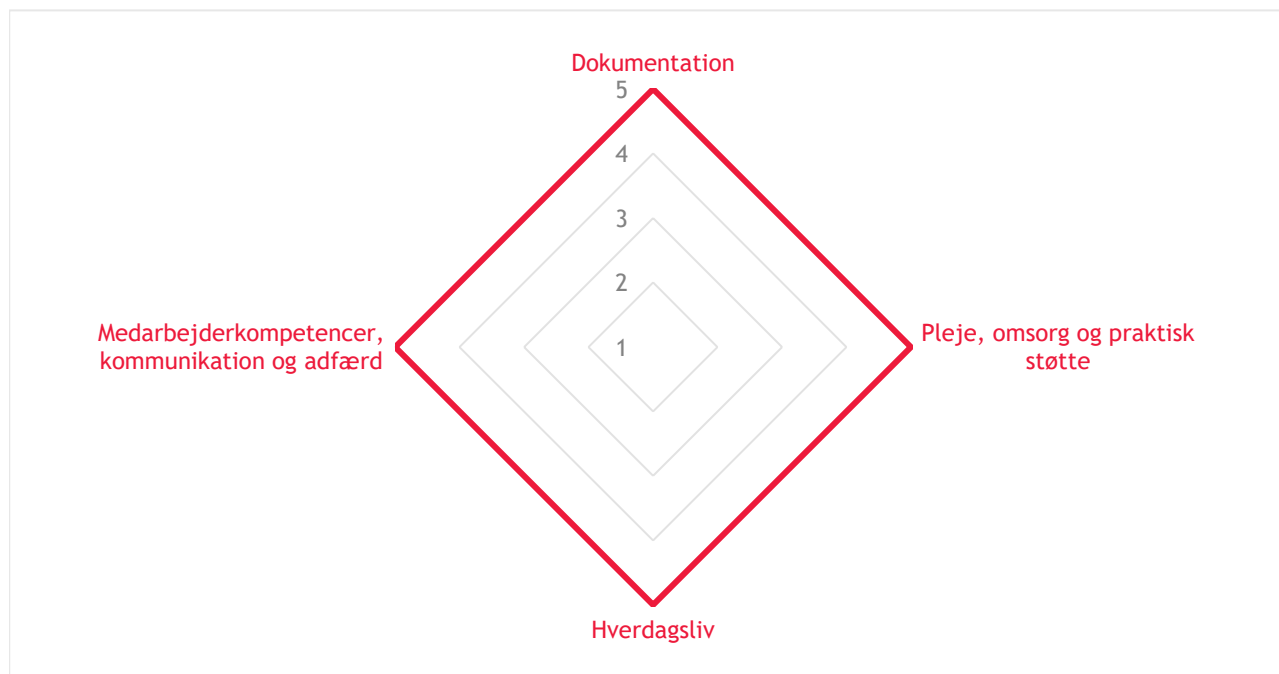
Kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevelse og god faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i hverdagens praksis.

Tilsynet har ikke givet anledning til anbefalinger.

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: 5

Vurdering:

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

Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med centersygeplejerske og en medarbejder, der er Nexus nøgleperson. Medarbejderne oplyser om en klar rolle- og ansvarsfordeling i relation til løbende opdatering af borgernes journaler og derudover vagtplanlagt opdatering af journalerne ca. hver 12 uge. Medarbejderne redegør for, at de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis.

Dokumentationen er overvejende opdateret og fyldestgørende udfyldt, og borgernes behov for pleje og støtte er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes aktuelle helhedssituation og ressourcer.

Borgers hverdag er udarbejdet efter kommunens retningslinjer med fyldestgørende beskrivelser af borgernes mestring, motivation samt livshistorie.

Funktionsevne- og helbredstilstande ses opdaterede, og de er scorede relevant i henhold til borgernes aktuelle helbredssituation.

Afvigelser og ændringer i borgernes tilstand er rettidigt dokumenteret, og tilsynet bemærker en tydelig rød tråd i den samlede dokumentation

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne modtager de pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de er trygge ved måden, hjælpen udføres på. En borger fremhæver positivt trygheden og hjælpen fra medarbejderne i badesituationen, idet borgeren tidligere er faldet, og derfor er utryk ved at skulle klare badet uden støtte fra medarbejderne.

Plejecentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, via fælles morgenmøde, kontaktpersonordning, tilknytning i faste teams samt daglig orientering i Nexus. Medarbejderne beskriver, at stedets mindre størrelse er medvirkende til et godt borgerkendskab på tværs af huset, hvilket medfører, at medarbejderne nemmere kan indtænke borgernes ønsker, vaner og døgnrytme i planlægningen af opgaverne. Derudover foregår løbende intern sparring samt sparring med centersygeplejersken og øvrige tværfaglige samarbejdspartnere efter behov. Medarbejderne redegør for det ugentlige triageringsmøde samt plejemøder, hvori DTR-møder indgår og afvikles hver sjette uge med borgergennemgang og med udgangspunkt i værdighedsmodellen.

Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard, og medarbejderne kan med flere praksiseksempler redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i dagligdagens praksis, fx i den daglige ADL og ved mobilisering, hvor borgerne klarer flest mulige delhandlinger selv. Medarbejderne sikrer, at borgerne medinddrages i plejen med respekt for borgernes selvbestemmelsesret, motivation og ressourcer på dagen, hvilket de understøttes i.

Medarbejderne redegør relevant for deres fokus på sundhedsfremme og forebyggelse med øje for rette ernæring, mobilisering og socialt samvær.

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

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever, at de har gode muligheder for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og de oplyser, at de har mulighed for indflydelse og selvbestemmelse, både ift. aktiviteter, døgnrytme og måltider. En borger oplyser, at der tilbydes flere forskellige aktiviteter, som borgerne kan følge med i via centrets månedlige avis, kaldet "Solstrålen", som også indeholder en månedsoversigt over måltider. Borgeren tilkendegiver dog mest at nyde at træne med centrets fysioterapeut, som også af og til har sin hund med til stor glæde for flere af borgerne. En anden borger nyder at gå ture og at løse kryds og tværs hjemme hos sig selv.

Medarbejderne redegør for organiseringen af aktiviteter, hvor fastlagte aktiviteter planlægges ved centrets aktivitetsudvalg, og som består af fx sang og bevægelse, daglig andagt, bankospil og træning ved fysioterapeuten. Derudover redegør medarbejderne for spontane aktiviteter, såsom et spil, en gåtur, eller en bustur til fx Randers Storcenter. Derudover tilbydes en-til-en tid til de borgere, der ikke profiterer af større arrangementer.

Borgerne er tilfredse med madens og måltidernes kvalitet, og maden beskrives som velsmagende, og at den indtages af de fleste i fælleskøkkenet. Måltiderne opleves som hyggelige. Plejecentret har eget køkken, hvor maden tilberedes helt fra bunden af, og ofte består den af vegetariske retter. Medarbejderne redegør for deres fokus på at sikre hyggelige rammer for afviklingen af måltiderne, hvor en fast bordplan tilgodeser borgerdynamikken og fremmer fællesskabet, ligesom medarbejderne prioriterer deltagelse med pædagogiske måltider. Borgernes individuelle behov for ernæringsindsatser følges tæt op med køkkenpersonalet efter faglige drøftelser med diætisten, hvor der tilberedes energi- og proteinrige mellemmåltider til fx småtspisende borgere.

Tilsynet observerer en god stemning og atmosfære på fællesarealerne, hvor flere borgere er samlet efter dagens andagt, og hvor de afventer den forestående frokost.

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, hvor der altid tages højde for deres individuelle ønsker og behov for dagen. En borger beskriver medarbejderne som meget omsorgsfulde og opmærksomme på borgerens ve og vel.

Ledelse og medarbejderne redegør for en stor opmærksomhed på at foregribe forråelse, hvilket er et emne, der ofte bringes op til drøftelse, fx på personalemøder, og som er i tråd med det igangværende Affectum forløb, hvor kommunikation med og omtalen af borgerne er i fokus. Medarbejderne redegør for deres fokus på omgangstonen, hvor de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen, såfremt dette skulle finde sted. Medarbejderne oplyser desuden om åbenhed og tillid i medarbejdergruppen, hvor det er tilladt at sig til og fra over for en borgeropgave, hvis ikke overskuddet er dertil på dagen.

Ledelsen vurderer, at medarbejderne har de relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer til stede på centret. Leder prioriterer kompetenceudvikling,

bl.a. gennem undervisning af centersygeplejersken og øvrige ressourcepersoner, fx forflytning, sårpleje og demens.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling via den daglige interne sparring, DTR-møder og via de faglige drøftelser med plejecenterlægen. Derudover redegør medarbejderne for det tværfaglige samarbejde med kommunens tværfaglige samarbejdspartnere, såsom akuttemaet, demenskonsulenten og diætisten, ligesom VAR-portalen og H-drevet anvendes ved tvivlsspørgsmål, og dette bidrager til medarbejderens samlede kompetenceudvikling.

Medarbejderne anerkender desuden ledelsen for at være lydhør og imødekommende ift. medarbejdernes ønsker for kurser og uddannelse. En medarbejder oplyser desuden at se frem til uddannelsen inden for demens, idet medarbejderen frem over skal være centrets demensnøgleperson.

2.3.5 Årets tema

Velfærds- teknologi

Ingen Score

Vurdering:

Ledelsen redegør for en generel opmærksomhed på at anvende velfærdsteknologi, og de oplyser, at både ledelse og medarbejdere er opsøgende ift. at undersøge, hvilke teknologier der giver mening for at understøtte borgerne.

Leder og medarbejdere nævner, ud over det nye nødkaldesystem, at plejecentret har forskellige velfærdsteknologiske hjælpemidler, som er tryghedsskabende, såsom røg-censor, bevægelsessensorer, videokonferencer med praktiserende læger samt trædemåtter og talende ure. De nævner desuden ønske om en elektronisk fordelingstavle, som kan understøtte overblikket over de daglige opgaver.

Medarbejderne er meget opmærksomme på, hvad der findes på markedet af velfærdsteknologi, som både understøtter borgernes funktionsniveau og medarbejdernes arbejdsmiljø. Medarbejderne tilkendegiver dog samtidigt, at idéer ofte bremses af en begrænset økonomi.

2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.4.2 Anbefalinger

Tilsynet har ikke givet anledning til anbefalinger.

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.

