



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Ældrecentret Kildevang

Uanmeldt tilsyn
September 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



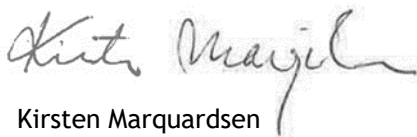
Birgitte Hoberg Sloth

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 ældrecentret og tilsynet

Navn og adresse: Ældrecentret Kildevang, Randersvej 23, 8870 Langå

Leder: Helle Kærgaard

Antal boliger: 58 boliger, heraf otte demensboliger og seks korttidspladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 20. september 2023, kl. 08.45 - 13.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder og assisterende leder
- Centersygeplejerske
- Tre medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

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

Tilsynsførende:

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges i samarbejde med leder og assisterende leder, som oplyser om et velfungerende ældrecenter med engagerede medarbejdere, som hver dag prioriterer at give borgerne en tryk og god hverdag. Ledelsen oplyser om et kontinuerligt fokus på at sikre kerneydelsen og rette kompetencer til opgaverne, hvorfor ledelsen i samarbejde med centersygeplejen i løbet af efteråret vil gennemgå de nyreviderede kompetenceprofiler for samtlige medarbejdere.

Dokumentationspraksis er ifølge ledelsen et vedvarende fokusområde, og undervisning og sidemandsoplæring pågår efter behov. Et andet udviklingsområde er implementering af dialog om og dokumentation af borgernes sidste tid. Medarbejderen har kort før sommerferien modtaget undervisning, for at blive klædt på til opgaven, og de er ifølge leder i proces og godt på vej ift. drøftelsen med borgerne.

Af udfordringer nævnes vagtplanlægning, som i en længere periode er varetaget af assisterende leder, hvilket ved overtagelsen gav anledning til en del uro i medarbejdergruppen. Fra august måned i år er der ansat en ny vagtplanlægger, som i samarbejde med ledelsen arbejder hen imod at skabe tryk og en kultur med involvering af medarbejderne for at højne forståelsen for opgaver forbundet med vagtplanlægning.

Medarbejdergruppen, som er tværfagligt sammensat, beskrives som stabil, hvor flere af medarbejderne har mange års anciennitet fra ældrecentret. Sygefraværet er aktuelt højt og påvirket af to langtidssygemeldte medarbejdere. En nattevagtstilling er vakant, og fraværet dækkes ind ved omlægning af vagter og ved hjælp af ældrecentrets eget vikarkorps bestående af både faglærte og ufaglærte medarbejdere.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at de har arbejdet med sidste års anbefalinger vedr. opfølgning på DTR-møder, dokumentationspraksis og efterlevelse af hygiejniske principper. Tilsynet bemærker, at en enkelt anbefaling vedr. dokumentation fortsat er gældende.

2. Tilsynsresultat

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ældrecentret Kildevang. 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.

Tilsynet vurderer at Ældrecentret Kildevang lever op til Randers Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Ældrecentret Kildevang er et velfungerende ældrecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til at skabe 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.

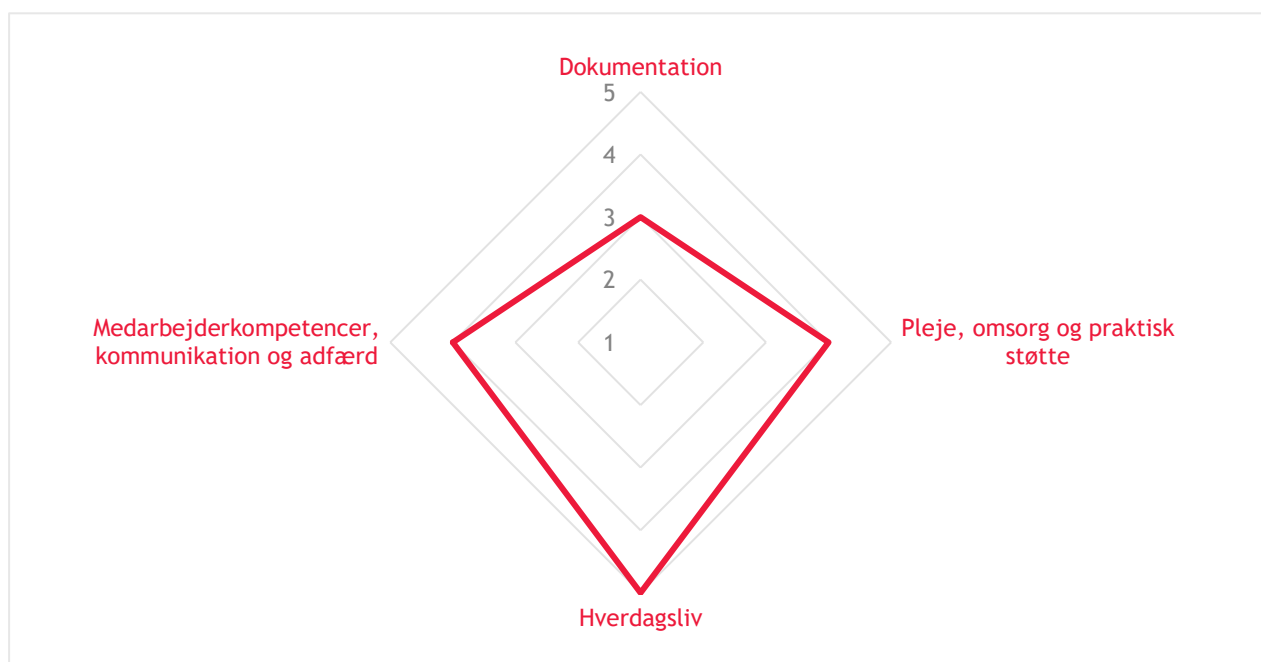
Kerneydelsen leveres overvejende med en høj borgeroplevet og god faglig kvalitet. Tilsynet vurderer dog et behov for en skærpet ledelsesmæssig opmærksomhed på medarbejdernes kommunikation til borgerne samt et vedvarende ledelsesmæssigt fokus på medarbejdernes dokumentationspraksis. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet har givet anledning til i alt fire anbefalinger i relation til mangler vedr. teamet *Dokumentation*, samt temaet *Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd*. 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 ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.

Dokumentationen er for tre borgere gennemgået med centersygeplejersken, som oplyser om løbende borgerjournalgennemgang, hvor centersygeplejersken indgår som sparingspartner.

Medarbejderne oplyser, at de arbejder med dokumentationen ud fra en klar rolle- og ansvarsfordeling, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne oplyser, at samtlige medarbejdere har et ansvar for opdatering af borgerjournaler ved ændringer i borgernes tilstand, men at kontaktpersoner har det overordnede ansvar for opdatering af døgnrytmeplaner.

Dokumentationen er delvist opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og støtte er i døgnrytmeplaner overvejende beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes aktuelle helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der i alle tre døgnrytmeplaner handlevejledende beskrivelse af borgernes behov for hjælp i badesituationen samt for to af borgerne beskrivelse af hjælpen ifm. måltider.

”Borgers hverdag” er i alle tilfælde opdateret og udfyldt efter kommunens retningslinjer med bl.a. fyldestgørende beskrivelser af borgernes livshistorie og aktuelle sygdomme. Funktionsevne- og helbredstilstande er overvejende opdaterede, fraset enkelte mangler i relation til en borgers ændrede tilstand efter nylig indlæggelse, som centersygeplejersken på tilsynsdagen har planlagt at opdatere.

Handlingsanvisninger i relation til uddelegerede SUL-indsatser, som varetages i forbindelse med plejen, mangler i et enkelt tilfælde handlingsanvisning på en borgers kompressionsbehandling.

Afvigelser og ændringer i borgernes tilstande samt målinger er rettidigt dokumenteret, dog savnes der opfølgning på en borgers større vægttab hen over en kortere periode, hvilket er drøftet med medarbejdere og ledelse.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager, og som svarer til deres behov. En borger oplyser, at medarbejderne altid er smilende og hjælpsomme. En anden borger fremhæver glæden ved det faste personale, som altid har kendskab til, hvad borgeren har brug for hjælp til.

Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, herunder via kontaktpersonordning, fælles morgenmøde med daglig triagering af borgernes tilstande og ved fælles løbende sparring. Ligesom fastlagte og strukturerede DTR-møder med borgergennemgang og opfølgning på borgernes mål understøtter kontinuiteten i kerneopgaven. Fordeling af opgaver sker under hensyntagen til relationer, kompetencer og tyngde i plejeopgaverne. Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne medinddrages i plejen, og hvordan deres ønsker og vaner imødekommes gennem dialog og inddragelse af borgernes livshistorie.

Pleje og omsorg leveres efter en høj borgeroplevet og god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, hvor borgernes ressourcer inddrages i den daglige ADL og via guidning ved borgere med demens, ligesom centerterapeuterne bidrager positivt med træning og fastholdelse af den rehabiliterende tankegang. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, herunder borgernes generelle trivsel, hygiejne og ernærings- og væskeindtag.

Den helhedsorienterede indsats understøttes ved et tværfagligt samarbejde med centersygeplejen og centerterapeuter, som bidrager med løbende sparring. Kommunens øvrige samarbejdspartnere, såsom demenskorpsset, diætister og borgernes praktiserende læge, involveres ligeledes ved behov.

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

Til grund for temaets samlede vurdering tillægges det betydning, at der ikke er fulgt relevant op på en borgers større vægttab over en kort periode.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever, at de har gode muligheder for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med meningsfulde aktiviteter og ift. indflydelse og selvbestemmelse ifm. deres døgnrytme. En borger oplyser om et nyligt vellykket og hyggeligt sommerhusophold med flere medborgere, som var til stor glæde og godt for borgers livskvalitet og hverdagsliv. En anden borger fortæller med glæde om besøg af vuggestuebørn, hvilket borgeren finder særdeles livsbekræftende.

Medarbejderne beskriver aktivitetsniveauet, hvor der månedligt udarbejdes en oversigt over aktiviteter af husets aktivitetsmedarbejder. Medarbejderne oplyser, at de i hverdagen griber spontane stjernestunder med borgerne, fx en gåtur i ældrecentrets sansehave, et spil eller en grillaften. På tilsynsdagen bydes de borgere, der har lyst, til indsamling af æbler fra haven og efterfølgende tilberedning af æblekage. Af planlagte aktiviteter nævner medarbejderne fx dame- og herreklub, stolegymnastik, musikarrangementer samt gudstjeneste. Ældrecentrets frivillige bidrager ligeledes ved arrangementer, og der tilbydes cykelture med borgerne.

Borgerne er overvejende tilfredse med madens kvalitet, og måltiderne beskrives som hyggelige. En borger oplyser altid at spise i fællesskabet, og nyder det sociale samvær, hvor to andre borgere fortæller, at de spiser i egen bolig efter eget ønske.

Medarbejderne er opmærksomme på måltidets betydning for borgernes livskvalitet og ernæringstilstand, og de oplyser, at de deltager under måltiderne som måltidsværter, og at de har stor opmærksomhed på at skabe en hyggelig stemning under måltiderne. Medarbejderne redegør endvidere for en opmærksomhed på at indtænke og understøtte borgernes relationer ved en bordplan med faste pladser.

Tilsynet observerer på flere afdelinger en hyggelig stemning, hvor flere borgere sidder samlet og spiser frokost. I en enkelt bo-enhed spilles der afdæmpet og rolig musik, mens borgerne sidder og slapper af efter endt frokost.

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne oplever overvejende en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne. Dog oplyser en borger om gentagne episoder, hvor en medarbejder har talt uhenigtsmæssigt til borgeren, hvilket borgeren er ked af. Tilsynet har adresseret borgerudsagnet til leder, som oplyser at være bekendt hermed, og leder er i gang med at håndtere situationen ledelsesmæssigt. En anden borger oplever en god og anerkendende omgangsform, og borgeren beskriver en ligeværdig kommunikation, hvor der også er plads til humor og kærlige drillerier.

Ledelsen oplyser, at de rette kompetencer er til stede i medarbejdergruppen, men de tilkendegiver også en opmærksomhed på, at kompleksiteten er stigende i opgaverne hos borgerne. Leder oplyser om sit fokus på at have flere sygeplejersker og assistenter ansat med hensigt på at kompetenceudvikle medarbejderne for at sikre en høj faglighed. Leder redegør yderligere for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring dels ved de kvartalsvise DTR-møder, men også i dagligdagen, hvor der triageres i alle vagtlag. Centersygeplejersken er deltagende på morgenmøder, og hun står til rådighed for sparring og oplæring af uddelegerede SUL-indsatser, samt bidrager ligeledes til medarbejdernes kompetenceudvikling, og orienterer løbende medarbejderne om opdaterede retningslinjer og instrukser.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de beskriver tilfredsstillende muligheder for kompetenceudvikling. Medarbejderne redegør for, at de selv er opsøgende på viden, og ved tvivlsspørgsmål anvendes VAR-portalen eller sparring med sygeplejersker eller centerterapeuterne. Medarbejderne er beviste om eget kompetenceniveau, og de redegør for delegeringspraksis, hvor centersygeplejersken er tovholder for oplæring og uddelegering, jf. kommunens delegeringsramme. Medarbejderne oplyser, at nøglepersoner løbende deltager i kurser og undervisning, og at samtlige medarbejdere senest er undervist i emnet forråelse, og at de er tilbudt undervisning af læger i medicinhåndtering ifm. palliative forløb.

Medarbejderne oplyser, at de indbyrdes har fokus på en værdig og anerkendende kommunikation, og at de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen. Medarbejderne supplerer med, at de har oplevet brud på omgangstonen, som er drøftet med pågældende kollega og med ledelsen.

Tilsynet observerer overalt på ældrecentret, at medarbejderne har en anerkendende og respektfuld omgangstone med borgerne.

2.3.5 Årets tema

Velfærds- teknologi

Ingen Score

Vurdering:

Ledelse og medarbejdere oplyser om en generel opmærksomhed på velfærdsteknologi, hvor centerterapeuterne ofte har et godt kendskab til de forskellige muligheder. Leder oplyser, at de, ud over visiterede hjælpemidler, har aktuelle velfærdsteknologier, som registrerer bevægelse og aktivitet, fx elektroniske vendelagner, et skylle-tørre toilet, samt tryghedsskabende teknologi, såsom borgernes nødkald. Derudover har ældrecentret to demenssæstole, som spiller afdæmpet musik og bidrager ift. regulering af borgernes arousal-niveau.

Leder oplyser desuden om en pårørende, som har installeret virtuel telefoni, som går direkte på borgers høreapparat, hvorefter borgeren via en skærm kan se og tale med sine pårørende, uden at skulle betjene knapper eller være afhængig af en medarbejders hjælp. En løsning, som ældrecentret er meget begejstret for, og som på sigt vil indtænkes ved andre borgere.

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

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent opdaterer døgnrytmeplaner med handlevejledende beskrivelser af borgernes plejebehov, herunder borgernes behov for hjælp til bad og måltider.
2. Tilsynet anbefaler sygeplejerskerne at oprette relevante handlingsanvisninger på uddelegerede SUL-indsatser.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne en øget opmærksomhed på opfølgning på faglige indsatser, og i et konkret tilfælde, i relation til en borgers større vægttab.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet opmærksomhed på at sikre, at samtlige medarbejdere udviser en professionel adfærd, og at de anvender en respektfuld omgangstone til borgerne.

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.

