



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Ældrecenter Åbakken

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



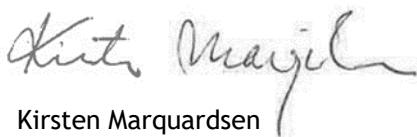
Birgitte Hoberg Sloth

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 plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Ældrecenter Åbakken, Bakkevænget 1, Øster Tørslev, 8983 Gjerlev

Leder: Lena Engberg

Antal boliger: 40 plejeboliger, heraf en skærmet enhed

Dato for tilsynsbesøg: Den 13. september 2023, kl. 09.00 - 13.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Fire medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

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

Tilsynsførende:

Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med leder, som sammen med assisterende leder varetager ledelse af to plejecentre. Assisterende leder afholder ferie.

Leder redegør for et målrettet arbejde med at rekruttere faglærte medarbejdere, implementere faste strukturer og arbejdsgange, ligesom ledelsen har været tæt på den daglige koordinering og opgaveløsning. Ifølge leder er tidligere vakante stillinger besat med faglært personale, og ældrecenteret beskrives i en rivende og positiv udvikling med øget ro, hvor ledelsen oplever følgeskab fra medarbejderne. Leder nævner desuden stor bevågenhed på medarbejdernes arbejdsmiljø, og hun tilkendegiver, at samarbejdet på tværs af bo-enhederne er forbedret, og tilskriver det bl.a. stabiliteten af de faglærte medarbejdere.

Af udviklingsområder oplyser leder, at der er indgået en samarbejdsaftale med en praktiserende læge, som fra oktober tilknyttes som huslæge med fast besøg en gang om måneden. Et samarbejde som både ledelse og medarbejdere ser frem til. Et andet udviklingsområde, som er i sin spæde opstart, er arbejdet med trivselsanalyser, som implementeres i borgernes journaler i Nexus.

Trods den positive udvikling har ledelsen måttet udarbejde en handleplan, grundet bebudede besparelser, med inddragelse af lokal-MED og centrets tillids- og arbejdsmiljørepræsentant. Besparelserne betyder bl.a., at en centersygeplejerskes barselsvikariat ikke bliver besat, og at opgaverne bliver fordelt mellem de to øvrige centersygeplejersker.

Medarbejdersituationen er ifølge leder præget af stabilitet, og medarbejdernes sygefravær er i en nedadgående retning. En enkelt medarbejder er langtidssygemeldt, hvor leder oplyser, at en tilbagevendingsplan er udarbejdet, ligesom leder tilkendegiver, at en nattevagtstilling er vakant og i opslag, hvor der søges en social- og sundhedsassistent.

1.2 Opfølgning

Leder tilkendegiver, at der er fulgt op på sidste års anbefalinger, bl.a. blev en handleplan udarbejdet, som havde fokus på at sikre struktur og retning for dokumentationspraksis samt den daglige koordinering og opfølgning på faglige indsatser.

2. Tilsynsresultat

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ældrecenter Åbakken. 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 Ældrecenter Åbakken er et velfungerende ældrecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Ældrecentret har arbejdet målrettet med rekruttering af faglærte medarbejdere og med optimering af systematiske strukturer og arbejdsgange, relateret til kerneydelsen. Det er desuden tilsynets vurdering, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, og at medarbejderne såvel som ledelsen har fokus på at tilbyde aktiviteter med afsæt i borgernes individuelle behov og interesser.

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 daglig praksis.

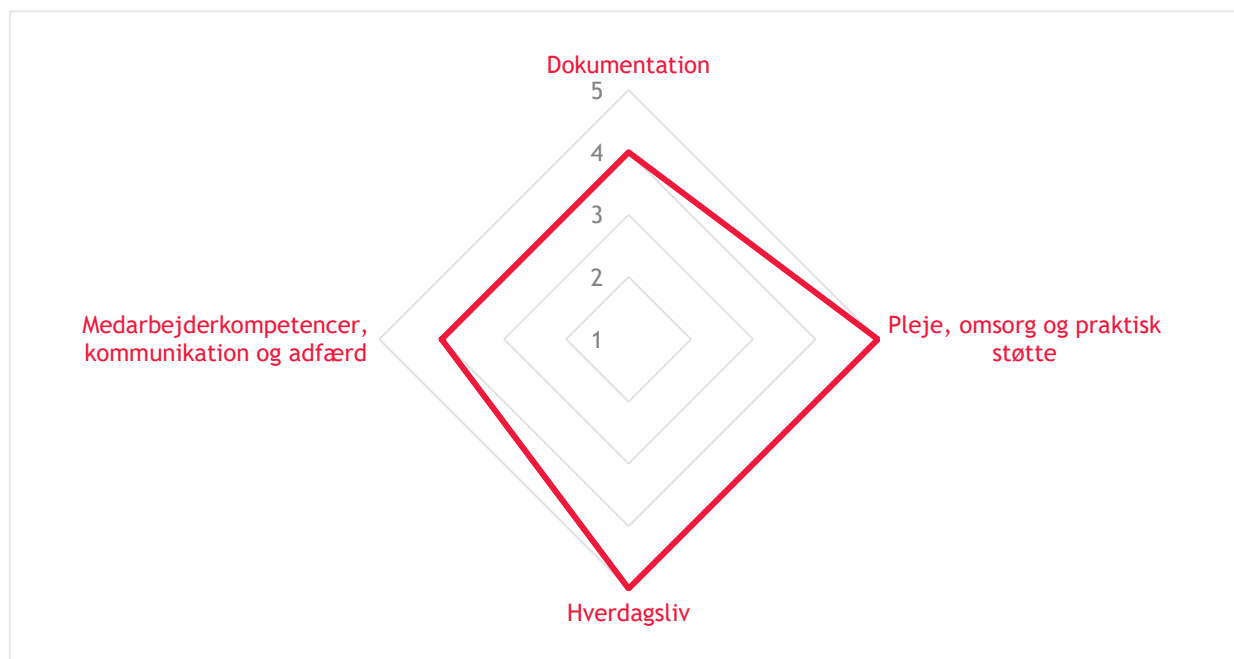
I relation til årets tema, *Velfærdsteknologi*, har medarbejdere og ledelse en løbende opmærksomhed på at forankre meningsfulde teknologier hos borgerne og i arbejdsgange, som understøtter kerneopgaven.

Tilsynet har fundet mangler i dokumentationen, som har givet anledning til to anbefalinger, hvorfor dokumentationspraksis også fortsat vil kræve et ledelsesmæssigt fokus.

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: 4

Vurdering:

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

Medarbejderne oplyser, at dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, og de redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne oplyser bl.a. om en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor kontaktpersoner er tovholdere på opdatering af den socialfaglige dokumentation. I hverdagen foregår løbende indbyrdes sparring og side-mandsoplæring ved tvivlsspørgsmål.

Dokumentationen er overvejende opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje og støtte samt træning er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes aktuelle helhedssituation og ressourcer. Hos en borger med kognitiv svækkelse savnes dog beskrivelse af den faglige tilgang.

Borgers hverdag er velbeskrevet, fraset manglende livshistorie hos to borgere. Funktionsvetilstande er vurderede og opdaterede. Dog konstaterer tilsynet, at en enkelt tilstand ikke er oprettet, jf. borgerens behov for hjælp ved fødeindtag. Den røde tråd er tydelig i den samlede dokumentation, og der ses i alle tre tilfælde relevante observationsnotater, som er fulgt op. Enkelte observationsnotater hos to borgere ses dog ikke relateret til relevante tilstande.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med de ydelser, de modtager.

Ældrecentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, via kontaktpersonordning, koordinerende morgenmøder samt løbende faglig sparring. Fordeling af opgaver sker med afsæt i kompleksitet og relation, og medarbejderne tilkendegiver en forbedret kontinuitet og kvalitet i opgaveløsningen via den øgede stabilitet i medarbejdergruppen. I den skærmede bo-enhed arbejder medarbejderne med stor fleksibilitet og omstillingsparathed, alt efter borgernes dagsform, hvor sekvenspleje anvendes, og socialpædagogiske handleplaner udarbejdes ved behov herfor. Ligeledes arbejder medarbejderne med afsæt i Tom Kitwoods teori om personcentreret omsorg og Marte Meo metoden.

Hver bo-enhed mødes om formiddagen med centersygeplejersken til opfølgning på indsatser, ligesom triagering af borgere sker med afsæt i forværringsnotater og medarbejdernes observationer. Derudover afholdes DTR-møder med faste intervaller, hvor borgerens kontaktperson forinden har været i dialog med borgeren om ønskede mål. Hos borgere med kognitive svækkelser inddrages pårørende, eller der foretages en faglig vurdering ud fra borgerens daglige adfærd. Samtidig reflekterer og giver medarbejderne flere eksempler på, hvordan de sikrer, at borgerne medinddrages i plejen, og at de fx selv vælger deres tøj.

Den helhedsorienterede indsats sikres via et velfungerende tværfagligt samarbejde, og medarbejderne bemærker det som positivt, at terapeuter og centersygeplejersker er

tæt på og tilgængelige i hverdagen. Derudover fremhæves samarbejdet med demenskoordinator i komplekse borgerforløb og terapeuternes indsats vedrørende GOP-forløb efter en indlæggelse.

Medarbejderne arbejder rehabiliterende i samarbejdet med borgerne og i den daglige pleje, og de har fokus på en delvist kompenserende tilgang mhp. at understøtte borgernes identitet og mentale trivsel samt på at vedligeholde borgernes funktionsniveau. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i form af kontinuerlig opmærksomhed på hygiejne og ved at sikre borgerne sufficient ernærings- og væskeindtag.

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

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med medindflydelse og selvbestemmelse. To borgere oplyser om deres deltagelse i mange af de tilbudte fællesaktiviteter, bl.a. maling og strikkeklub. Derudover læser den ene borger højt for andre bofæller en gang om ugen til stor glæde for borgeren, som altid har været en læsehest. Den tredje borger ser meget tv på fællesarealet og nyder fællesskabet. Borgerne er tilfredse med udbuddet af aktiviteter på centret.

Leder og medarbejdere redegør for organisering af aktivitetstilbuddene på stedet, hvor en medarbejder er tovholder for samarbejdet med de frivillige og tilbuddet af fællesaktiviteter, som fx sang, banko og udflugter. Derudover tilbyder medarbejderne aktiviteter, tilpasset borgernes dagsform og funktionsniveau, og de har fokus på at skabe spontane stjernestunder for borgerne. Medarbejderne har øje for at tilbyde borgerne meningsfulde hverdagsrehabiliterende aktiviteter, som fx at dække borde, feje eller vaske gulv, hvis borgerne profiterer heraf, ligesom nærvær, dans og sang ofte foregår, specielt i den skærmede demensenhed.

Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og de beskriver måltiderne som hyggelige.

Ældrecentret har et produktionskøkken beliggende i samme bygning, og medarbejderne oplyser om et tæt indbyrdes samarbejde vedrørende borgernes ønsker til maden. Medarbejderne reflekterer fagligt over, hvordan de skaber hyggelige rammer for borgernes måltider, fx ved en fast rollefordeling ved måltiderne, hvor en medarbejder sidder med ved bordet, og ved at sikre en velovervejet bordplan, som understøtter den sociale stemning. Medarbejderne redegør desuden for, hvordan borgerne støttes individuelt, og at maden serveres i skåle og på fade, så borgerne selv kan forsyne sig. Ifølge medarbejderne skaber det en hjemlig stemning, ligesom flere borgere drager fordel af at kunne hjælpe hinanden med at række fade og skåle videre. Ved måltiderne observerer medarbejderne borgernes ernæringsmæssige afvigelser, fx nedsat appetit eller synkebesvær, som drøftes med relevante samarbejdspartnere ved behov herfor.

Tilsynet observerer, at der er en hjemlig stemning og atmosfære i den skærmede demensenhed, ligesom der bemærkes fællesskab og samvær på de to øvrige bo-enheder ved dagens frokostmåltid. På tilsynsdagen ses der ligeledes stor tilslutning i aktivitetsværkstedet, hvor flere borgere sidder og maler.

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne hele døgnet, og de udtrykker, at samtlige medarbejdere har respekt for deres til- og fravalg samt ønsker til privatliv.

Leder og medarbejdere er opmærksomme på at foregribe forråelse i hverdagen, og de har løbende drøftelser derom, ligesom det oplyses, at den socialpædagogiske handleplan i komplekse borgerforløb er med til at forebygge omsorgstræthed. Medarbejderne oplever ikke tegn på forråelse, og de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen, såfremt det skulle forekomme. Medarbejderne redegør for, at de vægter en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd til borgerne, hvor medarbejdernes tilgange er individuelt tilpasset den enkelte borger. I den forbindelse nævner medarbejderne, at relationsdannelse og samtaleemner opstår ved, at de er nysgerrige og fx spørger ind til borgernes billeder i boligen.

Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og leder oplyser, at medarbejdergruppen består af to centersygeplejersker og tre sygeplejersker i plejen, hvor en arbejder på aftenholdet og en om natten. Derudover er der ansat en fysioterapeut og ergoterapeuter, husassistenter samt social- og sundhedsassistenter og -hjælpere med overvægt af hjælpere. Hertil er ufaglærte medarbejdere ansat i et afløserkorps. Leder ser gerne flere social- og sundhedsassistenter ansat, grundet den komplekse og varierede målgruppe. Leder redegør for, hvordan der nu arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring, bl.a. på DTR-møderne, som tager afsæt i værdighedsmodellen. Leder fremhæver værdien af, at de to centersygeplejersker er tæt på i hverdagen, og at de understøtter medarbejderne med praksisnær læring og oplæring. Derudover afvikles sygeplejerske-/assistentmøder, hvor centersygeplejerskerne udarbejder cases med afsæt i aktuelle problematikker, og husmøder med deltagelse af samtlige medarbejdere. Leder og centersygeplejersker har som et nyt tiltag udarbejdet et årshjul med faglige emner, hvor hensigten er, at emner genbesøges årligt på fællesmøder. Pt. afvikler ledelsen MUS-samtaler.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling. De faglige mødefora fremhæves positivt, ligesom flere temaeftermiddage med undervisning fra demenskoordinator i demenslidelser, tilgange og magtanvendelsesregler har været fagligt berigende. Derudover tilkendegiver medarbejderne, at et VISO-forløb i foråret har løftet deres faglige kompetencer, og har givet anledning til refleksion og drøftelser i andre borgerforløb. Alle medarbejdere har desuden nyligt gennemført det obligatoriske forflytningskursus. Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med kompetenceudviklingsskemaer, og at de flittigt er opsøgende i MyMedCard og i VAR-portalens tvivlsspørgsmål. Medarbejderne anerkender den positive udvikling og ledelsens synlighed, og de bemærker dygtige afløsere, som overvejende hjælper til i weekender. Nyansatte introduceres med følgende og efterfølgende opfølgning.

I tilsynets vurdering vægtes stedets aktuelle vakante stilling, og at ufaglærte medarbejdere udfører plejeydelser, hvilket påvirker det samlede kompetenceniveau i medarbejdergruppen.

2.3.5 Årets tema

Velfærdsteknologi

Leder oplyser om en generel opmærksomhed på, hvordan velfærdsteknologi kan anvendes på stedet. Området, omhandlende velfærdsteknologi, er tænkt ind i spørgerammen til årets MUS-samtaler med håb om at øge medarbejdernes opmærksomhed og refleksion i hverdagens praksis.

Ingen Score

Ifølge leder benyttes diverse apps, såsom MyMedCard, dør- og gulvsensor samt GPS hos borgere med behov, ligesom ledelsen arbejder på en implementering af et medicinbord med en iPad, som kan tages med ind i borgernes boliger ved medicindosering.

Medarbejderne ser muligheder i velfærdsteknologiske løsninger, og de oplyser, at en borger netop har fået bevilliget en teknologisk bækkenstol, som skal øge trygheden hos borgeren, grundet færre forflytninger. Derudover fremhæves videokonsultationer via skærme med praktiserende læger, og Pleje.net som er en digital platform. Dog tilkendegiver medarbejderne, at ikke alle borgere ville kunne profitere af digitale løsninger, grundet begrænsede fysiske eller kognitive ressourcer. Medarbejderne oplyser desuden, at der er anlagt "geo-fence" omkring ældrecentret, hvilket betyder, at medarbejderne kun modtager en alarm, hvis tilknyttede borgere er ved at forlade området.

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 medarbejderne at opdatere besøgsplaner med den faglige tilgang hos en konkret borger samt udfolde borgernes livshistorie i alle tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at relatere observationsnotater til relevante tilstande samt i et konkret tilfælde at oprette en funktionsevnetilstand i en borgerjournal, jf. borgers aktuelle tilstand.

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.

