Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Ældrecentret Bakkegården

Uanmeldt tilsyn på plejecentre
September 2022

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: 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 ældrecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Ældrecentret Bakkegården, Lodsejervej 8, 8900 Randers C
Leder: Jette Staun Poulsen
Antal boliger: 102 ældreboliger med kald
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 5. september 2022, kl. 08.00 - 11.45
Deltagere i interviews: • Leder, to centersygeplejersker, tre borgere og tre medarbejdere
Tilsynsførende: Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske Senior Consultant Line Hansen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet indledes med leder, som oplyser, at trods status som ældrecenter, er boligerne beliggende i fem boligblokke og betegnes som ældreboliger med kald, hvor borgersammensætningen spænder bredt og rummer både ældre borgere med mange komplekse plejebehov samt borgere med primært psykiatriske problemstillinger. Leder oplever generelt en stigende kompleksitet blandt borgerne, hvor flere har behov for mange sundhedslovsydelser. Aktuelt er leder optaget af ældrecentrets dokumentationspraksis, som efter ny opdatering af omsorgssystemet Nexus har krævet et intenst fokus med bl.a. undervisning fra centersygeplejersker og superbrugere samt sparring med konsulenter fra Randers Kommune. Implementering af Tom Kitwoods værdighedsblomst og DTR-møder er ligeledes områder, der arbejdes fokuseret med, hvor flere medarbejdere har været på kursus, og afdelingsvise forandringsagenter er udvalgt til at sikre implementeringen i praksis. Udvalgte mødeledere er ansvarlige for at skabe struktur og arbejdsgange i forbindelse med DTR-møderne, ligesom leder deltager og følger op med mødelederne. Medarbejdernes trivsel i de to teams har kontinuerlig ledelsesmæssig opmærksomhed, og leder har opstartet "stop-op" møder, som skal bidrage til at styrke teamsamarbejdet og sikre udvikling, ligesom kommunale trivselskonsulenter inddrages ved behov. Leder angiver, at trivslen blandt medarbejderne opleves som god, og det samlede sygefravær er stabilt i den lave ende. Der er aktuelt igen vakante stillinger.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Tilsynet vurderer, at ældrecentret har arbejdet målrettet med anbefalingerne vedrørende dokumentation samt hverdagsliv fra sidste års tilsyn.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ældrecentret Bakkegården. 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 Ældrecentret Bakkegården med sine engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes kontinuerlige fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges med respekt for borgernes behov og selvbestemmelse.

Kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevet kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i kerneopgaven.

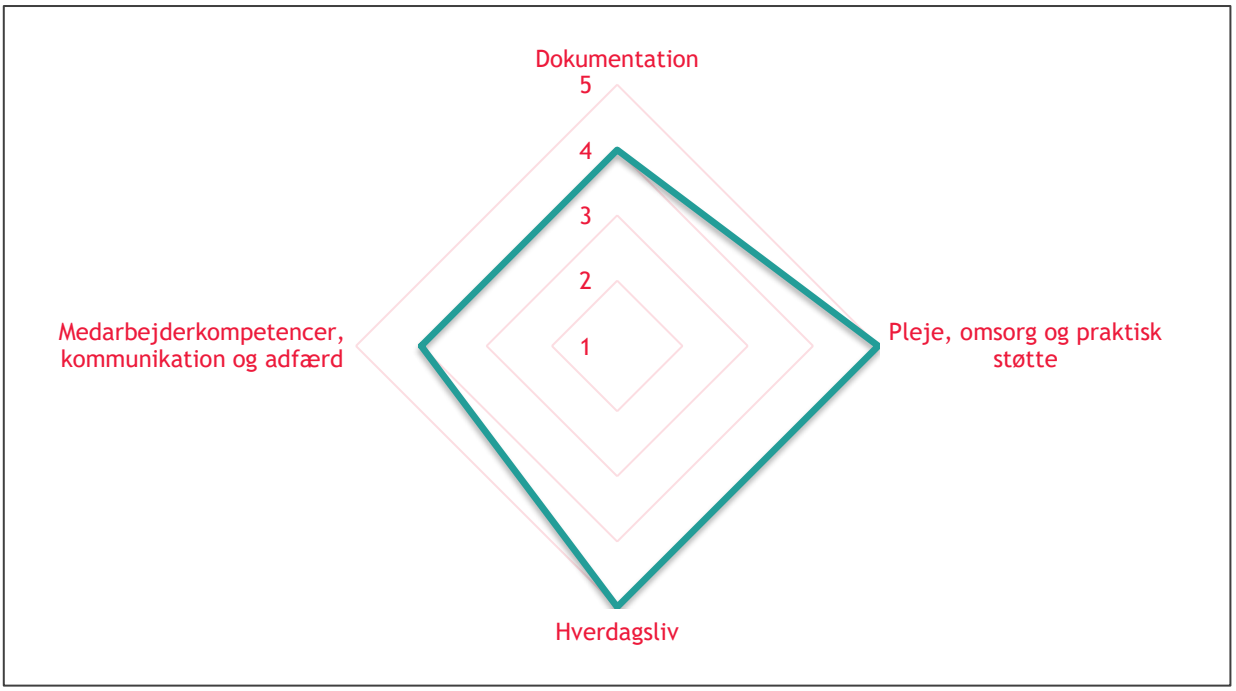
Tilsynet har givet anledning til anbefalinger inden for dokumentation samt medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd, som vil kræve et mindre ledelsesmæssigt fokus at udbedre.

Medarbejderne arbejder målrettet med Tom Kitwoods værdighedsblomst og borgernes livshistorier, som bl.a. indgår i DTR-møder og daglige aktiviteter.

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
Tema 1: Dokumentation Score: 4	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentationen for tre borgere er gennemgået i samarbejde med to centersygeplejersker, der redegør for en tydelig ansvars- og rollefordeling i relation til opdatering af dokumentationen. Journalerne opdateres ved ændringer i borgernes tilstand, hvor fx social- og sundhedsassistenter har ansvaret for helbredstilstande og social- og sundhedshjælpere samt terapeuter for funktionsevnetilstande. Centersygeplejerskerne underviser medarbejderne i gældende dokumentationspraksis, og der er sparring med konsulenter fra kommunen. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, bl.a. ved brug af ydelser i borgernes kalender, handlingsanvisninger samt observationsnotater. Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og omsorg er i alle tre tilfælde beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Borgers hverdag afspejler borgernes helhedssituation, dog mangler der i to tilfælde udfoldelse af punkterne mestring og motivation. Funktionsevne- og helbredstilstande er overvejende opdaterede, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation, dog mangler der i et enkelt tilfælde opdatering af en funktionsevnetilstand i relation til personlig hygiejne. Der er tilknyttet relevante handleanvisninger til SUL-ydelser. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog. Medarbejderne kender og følger GDPR-regler.
Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever at modtage relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de modtager. En borger fremhæver positivt medarbejdere og afløsere for altid at være velforberedte og komme smilende ind ad døren. Bakkegården skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg ved hjælp af orientering i Nexus, via kørelister og kontaktpersonsordning. Disponenter tilrettelægger desuden vagtplan og opgaver ud fra medarbejderressourcer, teamtilknytning samt kompleksitet. Ved borgerforløb med øget kompleksitet samles der oftest et team omkring borgeren for at sikre kontinuitet, ligesom centersygeplejerskerne involveres. Disponenten sikrer ligeledes koordinering af opgaver, hvis medarbejderne har behov for ekstra tid til fx en spontan samtale med borgerne. Faglig sparring samt opfølgninger på indsatser sikres på morgenmøder, teammøder samt daglige mono- og tværfaglige drøftelser. Social- og sundhedsassistenter gennemgår systematisk triagering og forværringsnotater hver morgen, ligesom medarbejderne følger op på borgernes triagering ved middagstid. Pleje og omsorg leveres efter en høj borgeroplevet kvalitet og med et rehabiliterende sigte, hvor borgernes ressourcer inddrages i opgaveløsning. Rehabilitering understøttes desuden af ugentlige DTR-møder, der afholdes på skift i ældrecentrets to teams, og medarbejderne beskriver, at de bemærker en stor tilfredsstillelse blandt borgerne ved den rehabiliterende tilgang. Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx vægtmåling, ernæringsscreening og sociale tiltag, og eksterne ressourcepersoner, såsom distriktssygeplejerske, demenskoordinatorer, læger og omsorgstandpleje, inddrages ved behov.

	Medarbejderne kan med flere eksempler redegøre for, hvordan det sikres, at borgerne medinddrages i plejen, hvor medarbejderne med udgangspunkt i livshistorien tager hensyn til borgernes ønsker og vaner. Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for at have mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de tilbydes aktiviteter og har indflydelse på dagens forløb. To borgere oplever, at medarbejderne ringer før besøg, for at tilpasse besøget til borgernes døgnrytme og planer, ligesom borgerne bliver informerede omkring husets aktiviteter. Medarbejderne redegør for, at borgerne har mulighed for at deltage i et bredt udvalg af aktiviteter, fx stoledans, kreagruppe, banko og gudstjeneste, som både er arrangeret af medarbejdere, en frivillighedsguide samt Bakkegårdens aktivitetsudvalg. Ældrecentrets to demensnøglepersoner afholder desuden reminiscensgrupper, hvilket medarbejderne oplever understøtter livskvalitet og rehabilitering ved borgere med demens. Borgernes ønske om deltagelse i aktiviteter respekteres, og borgernes deltagelse understøttes gennem relevante ydelser i borgernes kalender – nogle borgere følges til og fra aktiviteter, og andre borgere får en påmindelse i form af et telefonopkald. Medarbejderne er opmærksomme på at gribe små øjeblikke til stjernestunder med borgerne, fx via dialog til og fra en aktivitet. Borgerne giver udtryk for at sørge for mad og måltider enten ved madlevering ude fra, hjemmelavet mad eller mad købt i Bakkegårdens café, som medarbejderne i nogle tilfælde bringer ud til lejlighederne. Medarbejderne redegør for faglige tiltag, der understøtter borgernes måltider, samt observationer vedr. borgernes individuelle ernæringsbehov, hvor fx hyppigere vægtmålinger og ernæringsydelser oprettes og løbende evalueres. Tilsynet observerer, at der er en god stemning og atmosfære i caféen samt et aktivt miljø på de udendørs fællesarealer, hvor borgere færdes og hjælpes af engagerede og opmærksomme medarbejdere til og fra aktiviteter.
Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd Score: 4	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever en positiv og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, og en borger fremhæver medarbejderne for at være omsorgsfulde og imødekommende. Leder har haft fokus på forråelse i sine MUS-samtaler, og alle medarbejderne har set videoer med Dorthe Birkemose omkring forråelse efterfulgt af fælles drøftelser. Medarbejderne har desuden mulighed for fælles såvel som individuelle forløb med kommunale trivselskonsulenter, som ifølge leder bidrager til at forebygge omsorgstræthed. Medarbejderne er opmærksomme på deres omgangstone, og at det skal være trygt at henvende sig til hinanden, hvis der opleves brud på omgangstone eller adfærd, ligesom leder inddrages ved behov. Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige og personlige kompetencer, og at der er de nødvendige ressourcer til stede på ældrecentret. Medarbejdernes kompetencer og interesser kombineres i det daglige, fx ved at medarbejdere med interesse for psykiatri tilknyttes borgere med psykiatriske problemstillinger. Leder redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, vidensdeling og læring, bl.a. ved, at nye medarbejdere og afløsere gennemgår fast introduktionsprogram og tilknyttes mentorordning.

	Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring i huset, bl.a. ved centersygeplejerskerne, nøglepersoner og terapeuter samt både mono- og tværfaglige møder. Medarbejderne oplever en stigende kompleksitet i opgaverne, hvor særligt psykiatriske problemstillinger udfordrer de faglige kompetencer, og medarbejderne efterspørger kompetenceudvikling inden for området. Dette er videreformidlet til leder. Løbende kompetenceudvikling sikres ved undervisning fra bl.a. centersygeplejersker og eksterne ressourcepersoner ud fra et årshjul, hvor medarbejderne har været med til at definere undervisningsrammen. Medarbejderne har kendskab til og anvender VAR-portalen og MyMedCard, og nye medarbejdere og afløsere introduceres til databaserne.
Årets tema 5: Værdighed Ingen score	Leder oplyser, at der ikke har været klager eller bekymringshenvendelser. Samarbejdet med de pårørende opleves velfungerende, og medarbejderne oplever, at de er godt klædt på til at varetage dialogen med de pårørende. I situationer, hvor det er nødvendigt, inddrages leder. Medarbejderne redegør med flere eksempler for, hvordan borgernes livshistorie anvendes i dagligdagen, fx som inspiration til aktiviteter og justeringer i pleje og omsorg, og samtidig har livshistorien bidraget med nye perspektiver på borgernes reaktionsmønstre og adfærd. Medarbejderne arbejder med respekt for borgernes liv og selvbestemmelsesret. Medarbejderne kan redegøre for magtanvendelsesregler, og de arbejder forebyggende med sceneskift, socialpædagogiske handleplaner samt inddragelse af ressourcepersoner. Medarbejderne er løbende i dialog med borgerne omkring ønsker til den sidste tid, hvor de også oplever, at borgerne tager initiativ til snakken. Oftest tages emnet op, når medarbejderne fx observerer skred i borgernes helhedssituation samt ved statussamtaler med egen læge.

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

	Anbefalinger
1.	Tilsynet anbefaler medarbejderne at udfylde Borgers hverdag, svarende til gældende retningslinjer på området.
2.	Tilsynet anbefaler, at terapeuter og social- og sundhedshjælpere opdaterer funktionsevnetilstande, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.
3.	Tilsynet anbefaler ledelsen at afdække medarbejdernes behov for kompetenceudvikling i relation til psykiatri og sygepleje til borgere med psykiatriske problemstillinger.

3. VURDERINGSSKEMA

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	**Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt** • 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	**Indikatorerne er i høj grad opfyldt** • 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	**Indikatorerne er i middel grad opfyldt** • 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	**Indikatorerne er i lav grad opfyldt** • 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. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
SCORE: 1	**Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt** • 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. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

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.