



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Tirsdalen Plejecenter

Anmeldt tilsyn på plejecentre
December 2021

Forord

Dette er afrapporteringen af et 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 plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Tirsdalen Plejecenter, R. Hougaards Vej 42B, 8960 Randers SØ
Leder: Susanne Tvede
Antal boliger: 54 boliger, heraf 42 plejeboliger og 12 ældreboliger med kald
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 8. december 2021, kl. 08.00-12.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Tre borgere• Fem medarbejdere Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at plejecentrets mange aktiviteter og diverse møder er opstartet igen efter nedlukningen ifm. pandemien, hvor plejecentret to gange oplevede COVID-19 udbrud.</p> <p>Et kontinuerligt ledelsesmæssigt fokus er på dokumentation, kompetenceudvikling, faglig udvikling og rekruttering. Der er ingen vakante stillinger, og leder oplyser om en højere bruttonormering aktuelt, da der ved sidste ansættelsesrunde var flere kvalificerede ansøgere. Den faste centersygeplejerske er på barsel, og vikarsygeplejersken tiltrådte første oktober. Derudover har plejecentret ansat flere medarbejdere i flexjob, fx en sygeplejerske på 15 timer ugentligt, som understøtter centersygeplejersken og de øvrige medarbejdere ift. korrekt dokumentationspraksis. En fastansat psykomotorisk terapeut underviser medarbejderne i pædagogiske tilgange og bidrager desuden med faglig sparring i konkrete borgerforløb.</p> <p>En afdeling har igennem længere tid været udfordret af komplekse borgerforløb, men leder tilkendegiver, at der igen er en stabil og rolig hverdag på hele plejecentret.</p> <p>Fraværet er ifølge leder højt, grundet tre medarbejders langtidfravær, som dog ikke er arbejdsrelateret. To af de sygemeldte medarbejdere er fratrukket.</p>

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et varslet tilsyn på Tirsdalen Plejecenter. 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 Tirsdalen er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, og at det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

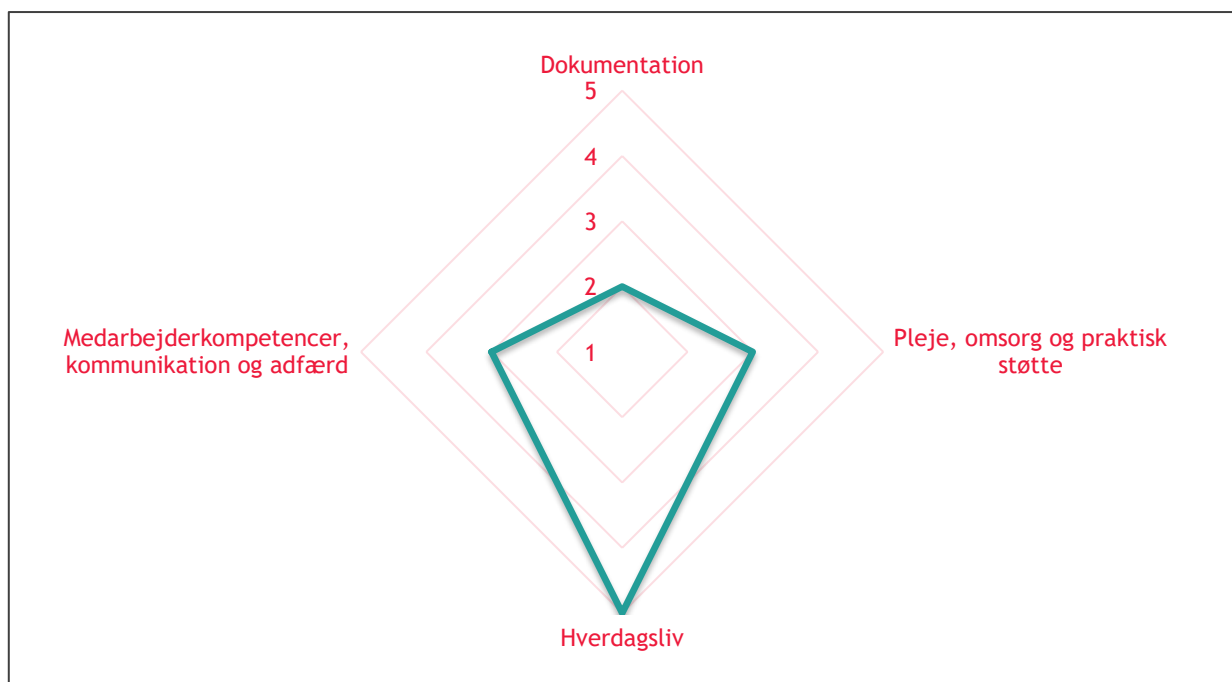
Tilsynet vurderer samtidigt, at der er behov for et skærpet ledelsesmæssigt fokus på at sikre den faglige kvalitet i kerneydelsen, opfølgning på de sundhedsfaglige indsatser samt rettidig dokumentation heraf.

Ledelsen og medarbejderne redegør meget engageret for, hvordan borgere og pårørende mødes på en værdig og respektfuld måde.

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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 2</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået for tre borgere og delvist for en fjerde borger i samarbejde med centersygeplejersken og anden sygeplejerske.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Sygeplejerskerne redegør for en fastlagt procedure for journalgennemgang, hvor medarbejderne udfylder selvevalueringsskemaer hver tredje måned, som følges op af sygeplejerskerne.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt.</p> <p>Ved én borger er "borgers hverdag" mangelfuldt opdateret ift. aftaler, motivation, mål og livshistorie, men er opdateret for to andre borgere. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende i døgnrytmeplaner, og der er taget udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer, men der mangler dog konsekvent beskrivelse af den pædagogiske tilgang, fx hvordan en borger med sparsomt sprog imødekommes.</p> <p>Der er generelt sammenhæng mellem døgnrytmeplaner, funktionsevnetilstande og ydelser på kørelister, fraset ved en borger, hvor beskrivelsen af borgers tandstatus ikke stemmer overens med borgers aktuelle tilstand.</p> <p>Borgernes helbredsoplysninger er delvist opdaterede i helbredstilstande, men mangler fx beskrivelse af borgers behov for støttestrømper. Handleanvisninger er relevant oprettet og opdateret.</p> <p>Ved tre borgere er der mangelfuld opfølgning på borgernes vægtmålinger, fx en borgers markante vægttab.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Det lægges endvidere til grund for den samlede vurdering, at tilsynet i to tilfælde bemærker åbne døre ind til tomme personalekontorer, hvor personfølsomme data henholdsvis ligger fremme på bordet og ses på en tændt computerskærm.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker overordnet stor tilfredshed med den samlede indsats fra medarbejderne. En borger oplyser, at alt er som det skal være, og en anden borger oplever at blive passet og plejet efter alle kunstens regler.</p> <p>Kontinuitet i kerneopgaven sikres ved daglige morgenmøder i de tre afdelinger, hvor medarbejderne fordeler dagens opgaver ud fra kompetencer, relationer og med udgangspunkt i kørelister og det sidste døgn observationsnotater. Medarbejderne tilkendegiver, at travlhed indimellem gør, at de ikke i alle tilfælde får fulgt op på igangsatte indsatser, hvilket sygeplejerskerne ligeledes bekræfter.</p> <p>Morgenplejen evalueres over formiddagskaffen, hvor resten af dagen planlægges. Centersygeplejersken forsøger at fordele sin tid imellem de tre afdelinger og deltager på skift i formiddagskaffen. Sygepleje- og terapeutkontoret er placeret i én afdeling, og medarbejderne tilknyttet dertil oplever gode muligheder for tæt faglig sparring med centersygeplejersken. De øvrige medarbejdere oplyser, at de altid kan ringe til centersygeplejersken, men at hun ikke konsekvent kommer i afdelingerne. Plejecentret har før Corona afholdt triagering, men dette er, ifølge medarbejdere, endnu ikke genindført.</p> <p>Medarbejderne oplever et godt internt samarbejde på de respektive afdelinger og på tværs af plejecentret.</p>

	<p>Borgerne medinddrages i plejen ud fra deres individuelle ønsker, vaner og dagsform, og medarbejderne kan med eksempler redegøre for, at pleje og omsorg udføres rehabiliterende med udgangspunkt i borgernes ressourcer. Medarbejderne redegør for, at der arbejdes sundhedsfremmende og forebyggende, fx i forhold til mobilisering og ernæring.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at en borgers tandprotese flere gange under samtalen er ved at falde ud. Den efterfølgende undersøgelse i dokumentationen viser, at der ikke er handlet på dette og ej heller på borgers vægttab på to kilo. Medarbejderne oplyser, at de ikke har reflekteret over borgers tandstatus.</p> <p>Tilsynet bemærker en medarbejder med armbåndsår.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Hverdagslivet på plejecentret udfoldes under stort hensyn til borgernes individuelle ønsker og vaner, og livshistorien inddrages i tilgangen til den enkelte borger, og når aktiviteter planlægges. En borger fortæller, hvordan plejecentrets mange aktiviteter, såsom oplæsning og dans, bidrager til borgers livsglæde.</p> <p>Medarbejderne tilbydes en-til-en samvær i det omfang, tiden tillader det, og hyggestunder i fællesrummet prioriteres. Klippekortsydelser leveres ud fra borgernes individuelle behov og ønsker. Plejecentrets frivillige-guide redegør for de mange forskellige aktiviteter, som er genetableret efter nedlukningen til stor glæde for borgerne og de 15 tilknyttede frivillige.</p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med måltiderne og kvaliteten af maden, og en borger fortæller, hvordan en lille gruppe borgere dagligt sidder sammen og hygger i lang tid over måltiderne. Leder oplyser, at der er ansat medarbejdere i flexjob, som både morgen og aften skaber et hyggeligt miljø omkring måltiderne og understøtter borgernes behov for støtte og nærvær.</p> <p>På det skærmede afsnit er medarbejderne i gang med at bage småkager med borgerne, imens der julehygges i dagligstuen, som er fint julepyntet med kalendergaver til borgerne.</p>
<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, og de er meget glade for medarbejderne, som de synes er flinke og meget omsorgsfulde. Medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstonen, og de tilkendegiver, at der er stor tillid imellem dem med plads til at sige til og fra, fx over for en opgave, de ikke føler sig tryk ved. Medarbejderne redegør for, hvordan de tilpasser kommunikationen til den enkelte borgers jargon og dagsform og fx bruger humor, lav stemmeføring etc.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne har de rette kompetencer til målgruppen, hvilket sikres ved løbende kompetenceudvikling. Alle medarbejdere deltager på et tre dages demenskursus umiddelbart efter ansættelsen, og leder oplyser, at enkelte nye medarbejdere mangler at deltage.</p> <p>Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og at de har tilfredsstillende muligheder for kompetenceudvikling, faglig sparring og videndeling med kollegaer, såvel som med plejecentrets to sygeplejersker. Medarbejderne giver udtryk for, at leder er lydhør og nærværende og forsøger at efterleve deres ønsker til kurser mm.</p> <p>DTR-møder afholdes efter en fastlagt procedure, som er kendt af medarbejderne, og hvor relevante tværfaglige samarbejdspartnere deltager ved behov.</p>

	<p>En ufaglært medarbejder oplyser om en rigtig god introduktion og oplæring og tilføjer, at de faste erfarne medarbejdere er gode til at lære fra sig. Dog oplever medarbejderen, at de mange komplekse opgaver indimellem kan være en udfordring, grundet vedkommendes manglende erfaring og sparsomme teoretiske viden på området.</p> <p>Til grund for vurderingen ligger, at tilsynet ved tre borgere observerer mangler ift. opfølgning på igangsatte indsatser, og at medarbejderne i flere tilfælde ikke kan redegøre for borgernes aktuelle tilstand.</p>
<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder oplyser, at der ikke har været klager eller bekymringshenvendelser, men såfremt dette sker, vil de blive fulgt op af samtaler med leder og medarbejderne. Leder har et kontinuerligt fokus på at imødekomme borgere og pårørende rettidigt, og leder deltager i indflytningssamtaler med henblik på forventningsafstemning og tidlig etablering af en tryk og tillidsfuld relation.</p> <p>Der er stor ledelsesmæssig opmærksomhed på, at medarbejderne anvender en respektfuld og anerkendende kommunikation, og at borgere og pårørende til alle tider mødes omsorgsfuldt og imødekommende. Leder prioriterer ligeledes en høj tilstedeværelse på plejecentret, hvilket medarbejderne sætter stor pris på. Brud på omgangstonen har medarbejderne ikke oplevet, men der er tillid til, at en sådan episode vil blive italesat med den pågældende og med leder, hvis det vurderes nødvendigt.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for magtanvendelsesregler og for, hvordan en pædagogisk og individuel tilgang altid afprøves først. Ligeledes inddrages plejecentrets psykomotoriske terapeut i komplekse borgerforløb, hvis medarbejderne har brug for vejledning og undervisning i fx den pædagogiske tilgang. Ifølge leder og medarbejdere har der ikke været benyttet magtanvendelse i lang tid.</p>

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at "borgers hverdag" konsekvent udfyldes og løbende opdateres.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne, at døgnrytmeplaner udfoldes med beskrivelse af den pædagogiske tilgang.
3. Tilsynet anbefaler sygeplejerskerne at sikre, at helbredstilstande løbende opdateres.
4. Tilsynet anbefaler leder og centersygeplejersken, at faglige indsatser konsekvent følges rettidigt op og efterfølgende dokumenteres.
5. Tilsynet anbefaler leder og medarbejderne at sikre, at personhenførbare oplysninger vedrørende borgerne skærmes for uvedkommende.
6. Tilsynet anbefaler leder og centersygeplejersken at sikre en ensartet og systematisk praksis for daglig triage med centersygeplejersken som sundhedsfaglig tovholder.
7. Tilsynet anbefaler centersygeplejersken et skærpet fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser og undervisning af medarbejderne i relation hertil.

8. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at alle medarbejderne efterlever hygiejniske instrukser og retningslinjer.
9. Tilsynet anbefaler leder at følge op på og sikre, at medarbejderne har de fornødne faglige kompetencer til at observere, analysere og handle på ændringer i borgernes helhedssituation.

3. VURDERINGSSKEMA

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

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 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. <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 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.