



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Plejecenter Lindevænget

Anmeldt tilsyn
Juni 2024

Forord

Dette er afrapporteringen af et anmeldt kommunalt tilsyn, som BDO har foretaget - varslet med en dag. "BDO finder grund til at fremhæve, at nærværende rapport er baseret på et anmeldt tilsynsbesøg efter instruks fra Randers Kommune, og at dette ikke er i overensstemmelse med § 152, stk. 1, 1. pkt. i lov om social service, hvoraf fremgår, at kommunalbestyrelsen som led i sin tilsynsforpligtelse hvert år skal foretage mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg på plejehjem m.v., der er omfattet af lov om almene boliger m.v. eller lov om boliger for ældre og personer med handicap, og i andre, tilsvarende boligenheder i en kommune."

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



Helle Charlotte Nielsen


Senior Manager

Mobil: 41 89 00 92

Mail: henie@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: Plejecenter Lindevænget, Vestergade 62, 8900 Randers C

Leder: Helle Theil

Antal boliger: 69 boliger, heraf 21 demensboliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 20. juni 2024, kl. 08.30 - 13.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Fem medarbejdere
- Fem borgere
- To pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

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

Tilsynsførende:

Senior Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og tilrettelægges med leder, der gennem mange år har været ansat på Plejecenter Lindevænget. Leder oplyser om et velfungerende plejecenter med en medarbejdergruppe, der består af nye medarbejdere, såvel som medarbejdere med høj anciennitet fra plejecentret, grundet et generationsskifte, hvor flere er gået på efterløn.

Leder oplyser om et kontinuerligt fokusområde, målrettet udviklingen af medarbejdernes kompetencer og faglighed, hvor løbende kurser, undervisning samt implementeringen af MySkills understøtter, skaber overblik og bidrager til medarbejdernes samlede kompetenceniveau.

Leder oplever ingen aktuelle udfordringer, men bemærker, at den økonomiske balance i driften til tider kan være svær. Dertil supplerer leder, at sygefraværet i medarbejdergruppen dækkes af eget afløserkorps, hvoraf flere er under uddannelse inden for sundhedsområdet. Sygefraværet beskrives som lavt, og ingen medarbejdere er langtidssygemeldte. Der er aktuelt to vakante stillinger, og leder er i overvejelse om, hvilken faggruppe der skal ansættes.

Plejecentret har ikke modtaget klager i det forløbne år, og leder supplerer, at både leder og medarbejdere er proaktive og opmærksomme på at sikre løbende forventningsafstemning, og såfremt de modtager henvendelser fra pårørende, håndteres disse igennem dialog og løbende forventningsafstemning, hvilket i langt de fleste tilfælde imødekommer borgernes og pårørendes behov.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser at have arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationspraksis, vagtplanlægning, der til svarer medarbejdernes kompetencer, og opfølgning på faglige indsatser.

2. Tilsynsresultat

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Plejecenter Lindevænget. 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 Plejecenter Lindevænget 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 og aktiviteterne på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis. Tilsynet har givet anledning til anbefalinger inden for dokumentationspraksis samt hverdagsliv, hvor borgerudsagn har udløst en anbefaling, relateret til kvaliteten af aftensmåltidet.

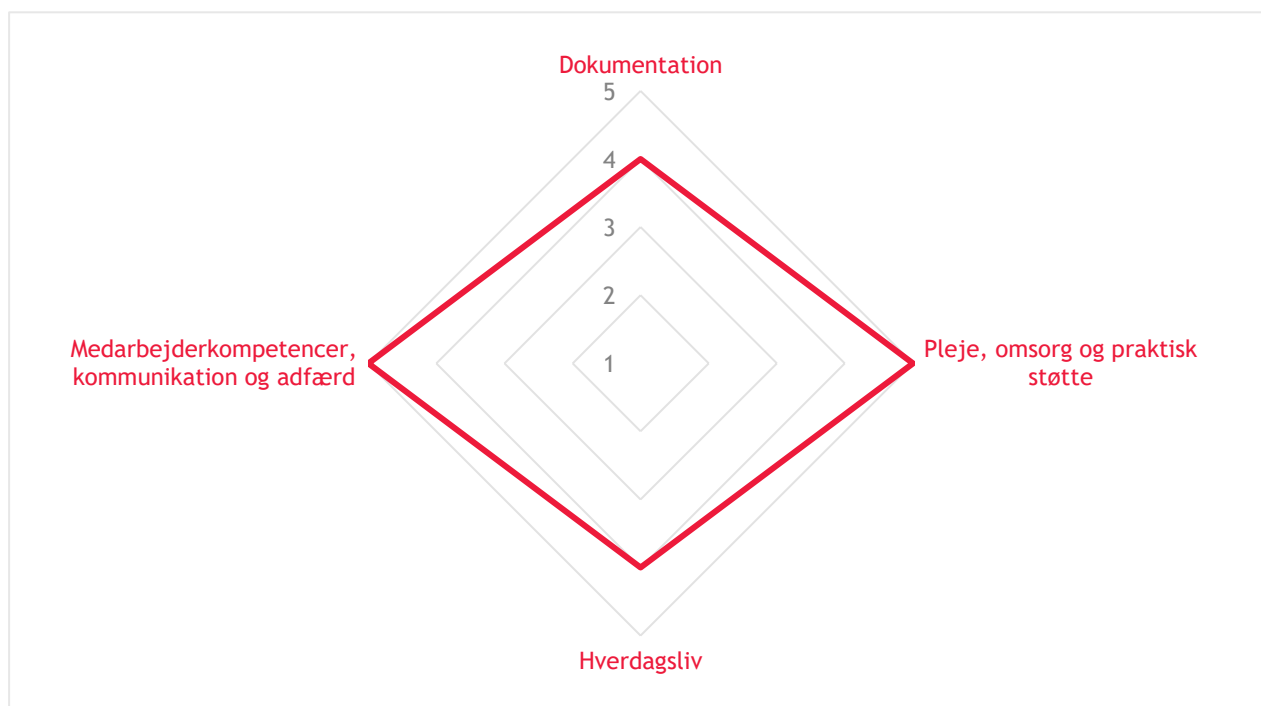
Årets tema "Pårørendesamarbejdet" har leders såvel som medarbejdernes store opmærksomhed, og samarbejdet er overvejende velfungerende. Dog er der givet en anbefaling, grundet pårørendeudsagn.

Tilsynet har givet anledning til i alt fire anbefalinger, relaterede til ovennævnte temaer, og det er tilsynets vurdering, at manglerne vil kunne udbedres med en målrettet ledelsesmæssig indsats og opfølgning af såvel leder som medarbejdere.

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 plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten, og så den fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne redegør desuden for en klar rolle- og ansvarsfordeling vedrørende opdatering af borgerjournaler, hvor social- og sundhedshjælpere har det overordnede ansvar for døgnrytmeplanen samt feltet "Borgers Hverdag". Social- og sundhedsassistenter og centersygeplejersker opretter og vurderer funktionsevnetilstande, og er ansvarlige for den sundhedsfaglige dokumentation.

Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med en centersygeplejerske samt en social- og sundhedsassistent, der er nøglepersoner i Nexus, og som bistår med løbende journalaudit med gennemgang af borgerjournaler hver anden måned.

Dokumentationen er overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og støtte er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes aktuelle helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der hos en borger en beskrivelse af borgerens samtykke ifm. ønske om oprejst sengehest, ligesom hjælpen til bad med fordel kunne uddybes hos en anden borger.

Feltet "Borgers Hverdag" er udarbejdet efter kommunens retningslinjer. Funktionsevnetilstande foreligger i alle tilfælde ajourførte og vurderede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau. Relevante helbredstilstande er fulgt op i relation til aktuelle faglige indsatser, fraset i et tilfælde vedr. en borgers udskillelsesproblematik. Der ses fyldestgørende handlingsanvisninger på uddelegerede sundhedslovsydelser. Den røde tråd er tydelig 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 tilkendegiver, at de modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker tilfredshed med måden, hjælpen udføres på. En borger oplyser, at hjælpen til tider leveres af forskellige medarbejdere, og at det ikke er noget problem, da alle kender til opgaverne og ved, hvordan de skal udføres. En anden borger oplyser, at borgeren netop har været i bad, og at medarbejderne er søde, rare og kompetente. De pårørende udtrykker stor tilfredshed med plejen og omsorgen til deres kære, og de oplever begge deres familiemedlemmer som trygge og glade, hvilket pårørende udtrykker har stor betydning.

Plejecentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via inddeling i faste teams, kontaktteamsordning, fælles afdelingsvis indmøde med orientering i dokumentationen samt overlap vagtlagene i mellem. Dagens opgaver fordeles med afsæt i relationer, kompetencer og borgerkendskab, ligesom daglig triagering af borgerne danner afsæt for, hvilke faggrupper der varetager plejen. Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan det sikres, at borgerne medinddrages i plejen, herunder hvordan borgernes ønsker og vaner imødekommes igennem borgerkendskab via livshistorien eller ved dialog. Medarbejderne i demensafdelingen redegør i den forbindelse for stor fleksibilitet i opgaveløsningen, som tager udgangspunkt i og afhænger af bor-

gernes varierende dagsform. Medarbejderne supplerer, at frasiger en borger sig hjælpen, tilbydes hjælpen igen senere på dagen, eller den tilbydes af en anden medarbejder. Opfølgning på observationer og ændringer hos borgerne drøftes på morgen-, formiddags- og daglige triagemøder samt team- og strukturerede DTR-møder med borgergennemgang og med afsæt i "Blomsten" fra Tom Kitwoods personcentrerede omsorgsteori, hvor centerterapeuten er tovholder.

Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte, som indgår naturligt i tilgangen til borgere, der understøttes og motiveres til deltagelse i ADL og mobilisering i det omfang, borgernes ressourcer rækker. Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. gennem fokus på træning, overholdelse af hygiejniske principper og en opmærksomhed på at sikre borgerne rette ernærings- og væskeindtag.

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

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med indflydelse og selvbestemmelse, hvilket gælder både i forholdt til pleje, døgnrytme og deltagelse i aktiviteter. En borger oplyser om en sejltur på Gudenåen, mens en anden borger oplyser, at mødes dagligt med bofælle, hvor de drøfter verdenssituationen, To andre borgere fortæller om diverse aktiviteter, såsom cykelture, gymnastik og træning, som de deltager i alt efter interesse og overskud på dagen. I den forbindelse vises tilsynsførende en avisartikel vedrørende plejecentrets deltagelse i "Sommer-OL", afholdt på et andet center, hvor borgeren deltog i diverse konkurrencer sammen med flere bofæller. Medarbejderne oplyser, at en aktivitetsmedarbejder primært varetager aktiviteter i huset, såsom højtlesning, gymnastik og diverse spil. Centerterapeuten udarbejder en månedsoversigt over aktivitetsudbud, som udleveres til samtlige borgere. Dertil tilbydes der målrettet træning til borgere med rehabiliteringspotentiale samt vedligeholdende træning, som fx rejse/sætte-sig øvelser og gangtræning, hvor medarbejderne understøtter borgerne i de forskellige øvelser.

Borgerne udtrykker varierende tilfredshed med madens kvalitet. Tre borgere er tilfredse med madens kvalitet, mens to borgere udtrykker, at smørrebrødet om aftenen ofte mangler smag, og de beskriver pålægget som tyndt, og rugbrødet som tørt. Borgerud-sagn er drøftet med leder, der vil følge op med køkkenet ift. ønsket om forbedringer.

Medarbejderne redegør for deres roller under måltidet, hvor de deltager som måltidsværter og bidrager til fællesskabet ved en velovervejet bordplan, som tager udgangspunkt i borgernes behov for understøttelse under måltidet, behov for skærmning af stimuli og tager højde for det sociale samspil. Dertil redegør medarbejderne for faglige observationer, relateret til måltidet, såsom borgernes ernærings- og væskeindtag samt evt. ændringer i borgernes funktionsniveau, der fx giver anledning til øget opmærksomhed og understøttelse under måltidet.

Tilsynet observerer overalt på plejecentret en rolig og hyggelig stemning og atmosfære samt et aktivt samvær og miljø på fællesarealer. I demensafdelingen bemærker tilsynet borgere og medarbejdere i fællesskøkkenet, der guides til at spise i et roligt og nærværende tempo, ligesom en medarbejder viser sit tydelige kendskab til en borger ved at respondere på en kendt rytme i borgerens adfærd til stor glæde for borgeren. Tilsynet observerer desuden en hund, der går rundt på afdelingen, og, ifølge medarbejderne, bringer genkendelighed og stor glæde for flere af borgerne, der selv har haft hund.

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 5	<p>Vurdering:</p> <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne tilkendegiver tilfredshed med måden, hvorpå de bliver mødt med en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, og borgerne oplever medinddragelse i beslutninger vedr. deres privatliv. Borgerne beskriver desuden enstemmigt medarbejderne som venlige og imødekommende hele døgnet rundt.</p> <p>Leder redegør for sin ledelsesmæssige indsats ift. at sikre et tillidsfuldt internt samarbejde med plads til faglige drøftelser omkring borgerproblematikker samt undrende refleksive og faglige spørgsmål. Dertil tilføjer leder at agere rollemodel og at prioritere sin synlighed blandt medarbejdere mhp. at understøtte en tillidsfuld kultur på plejecentret.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de vægter en individuel tilpasset kommunikation og adfærd til borgerne, som er båret af respekt og ligeværdighed. Omsorgstræthed og forråelse har medarbejderne ikke oplevet, og der er tillid til at give og modtage feedback eller at involvere leder, såfremt en uhensigtsmæssig episode skulle opstå. Dertil redegør medarbejderne for en tryk og tillidsfuld kultur med høj psykologisk tryghed til at sige til og fra over for en opgave, hvis overskuddet ikke er dertil på dagen. Dertil oplyser medarbejderne om muligheden for supervision i borgerforløb, der gennem længere tid stiller høje følelsesmæssige krav.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne har de relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer på plejecentret. Medarbejdergruppen, som er tværfagligt sammensat, består af to centersygeplejersker, to centerterapeuter og SOSU-medarbejdere, hvoraf ca. 14 er social- og sundhedsassistenter og de resterende er social- og sundhedsassistenter. Dertil tæller timeafløserne, der introduceres grundigt til særskilte plejeopgaver forud for selvstændigt arbejde. Leder redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring via mono- og tværfaglige møder og kurser, herunder i pårørendesamarbejde, demens samt e-learning. MySkills er ligeledes under implementering, og bidrager til overblik og udvikling af medarbejdernes kompetenceniveau. Stedets centersygeplejersker, der er opnormerede fra en til to centersygeplejersker, bidrager desuden til medarbejdernes kompetenceudvikling, ligesom de underviser og sidemandsoplærer i dokumentationspraksis, som ligeledes er et kontinuerligt udviklingsområde.</p> <p>Medarbejderne oplever at være fagligt kompetente til opgaverne, og at de har tilfredsstillende muligheder for tværfaglig sparring og videndeling. Centersygeplejerskerne varetager komplekse sygeplejeopgaver, og de delegerer sundhedslovsydelser iht. delegeringsrammen, hvor praksisopplæring og instrukser fra VAR-portalen indgår. Medarbejderne redegør i den forbindelse for anvendelse af VAR-portalen i kvalitetssikringen af deres arbejde. Løbende gennemførelse af kurser, undervisningsdage samt mono- og tværfaglige møder, herunder DTR-møder, som afholdes ud fra en metodisk og faglig fremgangsmåde med udgangspunkt i "Blomsten" fra Tom Kitwoods personcentrerede omsorgsteori, understøtter, ifølge medarbejderne, ligeledes deres faglige udvikling.</p>
-----------------	---

2.3.5 Årets tema

Pårørendesamarbejde	De tilsynsførende har under tilsynet talt med to pårørende. Begge pårørende oplyser om deltagelse i indflytningssamtale kort tid efter familiemedlemmets indflytning, hvor der, ud over de praktiske oplysninger, blev forventningsafstemt ift. aftaler og pleje af deres familiemedlem.
Ingen Score	En pårørende, der kommer på plejecentret dagligt, oplever imødekommende medarbejdere, der drager omsorg for såvel familiemedlemmet som den pårørende, hvilket

den pårørende udtrykker har stor værdi. En anden pårørende oplyser ligeledes om imødekomende og opmærksomme medarbejdere. Dog kunne den pårørende ønske sig, at aftaler omkring praktiske indkøb, som er nedskrevet i dokumentationen, blev overholdt mere stringent, idet den pårørende gerne vil bruge tiden sammen med familiemedlemmet frem for indkøb på besøgene. Pårørendeudsagnet er videreformidlet til leder og medarbejdere, der vil følge op med den pårørende. Pårørende beskriver desuden tilfredshed ift. udbuddet af aktiviteterne på stedet, som imødekommer de forskellige behov, og en pårørende fremhæver positivt informationstavler på gangarealerne, der viser billeder af aktiviteter og evt. udflugter, som deres kære har deltaget i.

Leder og medarbejdere redegør for et overvejende velfungerende pårørendesamarbejde, som oftest starter ved indflytningssamtalen, som de pårørende, efter borgerens samtykke, inviteres til. Medarbejderne er opmærksomme på, at pårørende ikke udtrættes, og de er proaktive og inviterer til dialog, hvis leder eller medarbejdere fornemmer et behov for øget opmærksomhed, vejledning eller omsorg. Dertil tilkendegiver medarbejderne, at etablering af tryghed og tillid er vigtige elementer i samarbejdet med de pårørende, som medarbejderne ligeledes anser som væsentlige samarbejdspartnere. Medarbejderne supplerer, at de er opmærksomme på deres adfærd og imødekommenhed i mødet med de pårørende, der altid mødes med et smil, så de føler sig mødt og set.

2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at sikre fyldestgørende døgnrytmeplaner med beskrivelse af borgernes pleje- og omsorgsydelser, herunder indhentning af samtykke ifm. ønske om oprejst sengehest samt udfoldelse af hjælpen til bad.
2. Tilsynet anbefaler centersygeplejersker/social- og sundhedsassistenter at opdatere en konkret helbredstilstand i relation til en borgers udskillelsesproblematik.
3. Tilsynet anbefaler leder at følge op på borgerudsagn, relateret til oplevelsen af smørrebrødet.
4. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at følge op på pårørendeudsagn vedr. udmøntningen af aftaler ift. praktiske indkøb.

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.