



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Kollektivhuset

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



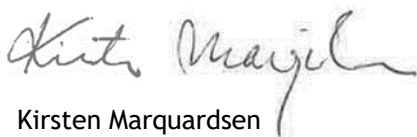
Birgitte Hoberg Sloth

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: Kollektivhuset, Parkboulevarden 71, 8920 Randers NV

Leder: Helle Dreisig

Antal boliger: 85 boliger, hvoraf 10 boliger er en skærmet enhed, og 10 boliger er ældreboliger med mulighed for kald

Dato for tilsynsbesøg: Den 4. september 2023, kl. 09.30 - 14.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Centerleder, assisterende centerleder
- En centersygeplejerske
- Tre medarbejdere
- Tre borgere
- To pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

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

Tilsynsførende:

Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med ledelsen, som udgøres af centerleder og assisterende centerleder. Den ene af husets to centersygeplejersker deltager ligeledes ved det indledende interview og ved afrunding. Ledelsen beskriver et velfungerende plejecenter med engagerende medarbejdere, som hver dag arbejder målrettet for at give borgerne en god og tryk hverdag. Kollektivhuset er et stort hus med seks afdelinger, som rummer plejecentret, aktivitetscenter, hjemme- og sygepleje, sundhedsklinik samt en café, som er for borgere ude fra. Ledelsen varetager dog kun ledelse af plejecentret.

Ledelsen oplyser, at plejecentrets aktuelle udviklingsområder, ud over at sikre driften, er rettet mod medarbejdernes trivsel samt medarbejdernes individuelle kompetenceudvikling, med henblik på at sikre, at de rette kompetencer er til stede ift. målgruppen, fordelt på døgnet. Ledelsen tilkendegiver desuden, at dokumentationspraksis er et vedvarende udviklingsområde, og husets superbruger samt nøglepersoner i Nexus underviser og sidemandsoplærer kolleger efter behov.

Ifølge ledelsen er der aktuelt ingen vakante stillinger, dog tilkendegiver centerleder, at hun går på efterløn til april 2024, hvorfor der forventes et stillingsopslag som centerleder i løbet af efteråret. Medarbejdersituationen beskrives som stabil, og der er en blanding af medarbejdere med flere års anciennitet samt et frisk pust af nyuddannede medarbejdere. Sygefraværet beskrives som lavt, og aktuelt er en medarbejder langtidssygemeldt, grundet fysiske skavanker. Tre basissygeplejersker er på barselsorlov, og deres fravær er dækket ind af assistenter.

1.2 Opfølgning

Ledelsen oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedr. overholdelse af GDPR-regler, dokumentationspraksis, ligesom der har været fokus på at sikre rehabilitering i kerneydelsen og at understøtte medarbejdertrivslen. Tilsynet bemærker, at en anbefaling, som omhandler fyldestgørende døgnrytmeplaner, fortsat er gældende.

2. Tilsynsresultat

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Kollektivhuset. 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 Kollektivhuset er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer desuden, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevet og faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte, samt sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, er integreret i hverdagens praksis.

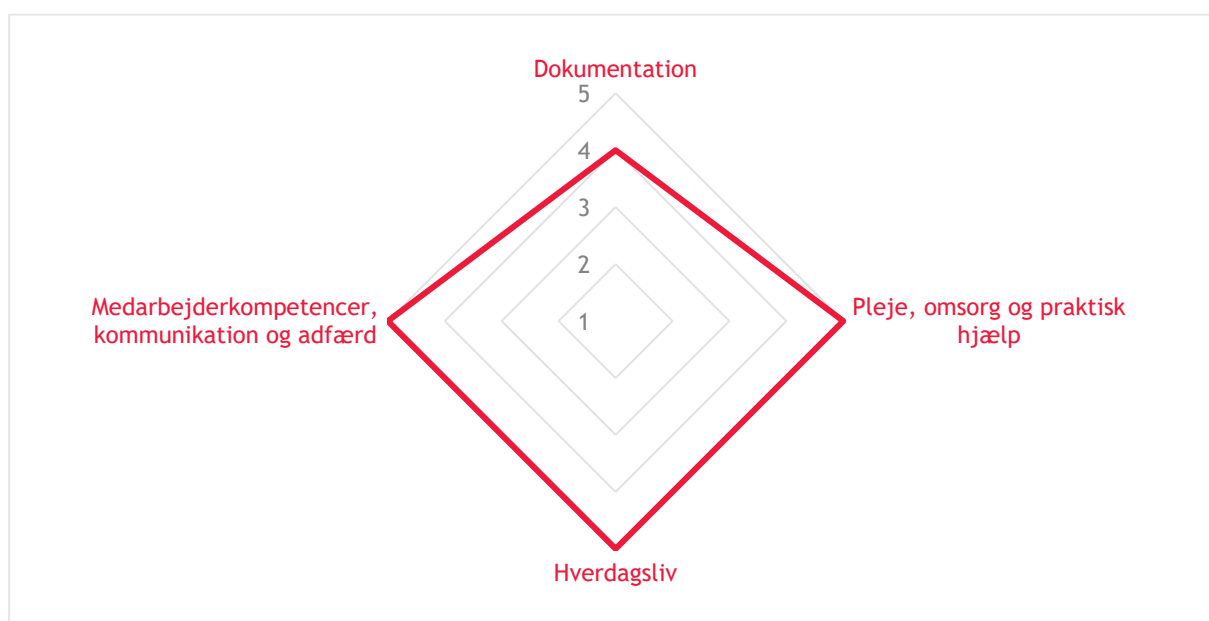
Tilsynet har givet anledning til en enkelt anbefaling i relation til temaet *Dokumentation*, og det er tilsynets vurdering, at manglerne vil kunne udbedres ved en målrettet indsats af både medarbejdere og ledelse.

I relation til årets tema *Velfærdsteknologi* redegør medarbejdere og ledelse for stor opmærksomhed på anvendelse af teknologier, som i hverdagen kan understøtte borgernes trivsel og tryghed.

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.

Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med en centersygeplejerske, som også er superbruger i Nexus for Område Vest.

Medarbejderne oplyser, at de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og de redegør for en klar rolle- og ansvarsfordeling ift. ajourføring af dokumentationen. Ifølge medarbejderne foregår indbyrdes kollegial sparring ved behov, ligesom centersygeplejerskerne løbende understøtter medarbejderne ift. dokumentationspraksis.

Dokumentationen fremstår 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 findes der enkelte mangler i alle tre døgnrytmeplaner, fx savnes beskrivelse af en borgers behov for hjælp til påklædning, en borgers behov for hjælp til bad samt medarbejderens faglige tilgange til en borger med en demenslidelse. Feltet "Borgers hverdag" er i alle tilfælde udfyldt med borgernes livshistorie, mestring og motivation. Funktionsevnetilstande er ajourførte ift. borgernes aktuelle funktionsniveau. Der ses en tydelig rød tråd i den samlede dokumentation, ligesom der ses sammenhæng ift. relevante faglige indsatser. Afvigelser og ændringer i borgernes tilstande samt målinger er rettidigt dokumenteret.

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 udtrykker tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager, og som svarer til deres behov. En borger beskriver plejecentret som et godt sted at være, og medarbejderne som søde og hjælpsomme. En anden borger oplyser at modtage den hjælp i hverdagen, som borgeren ikke selv har ressourcer til.

Plejecentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonsordning, orientering i Nexus, fælles morgenmøde med fordeling af opgaver ud fra kompleksitet, relationer og borgerkendskab. Medarbejderne redegør for stor opmærksomhed på, at borgerne medinddrages i plejen, bl.a. ved, at borgernes livshistorier, ønsker og vaner involveres og imødekommes i dagligdagen.

Social- og sundhedsassistenterne triagerer løbende og digitalt i Nexus ved ændringer i borgerens helbredssituation, og medarbejderne sparrer desuden dagligt og løbende med hinanden. Medarbejderne redegør for afvikling af DTR-møder hver tredje uge med afsæt i velfærdsmodellen. Den helhedsorienterede indsats hos borgerne sikres ifølge medarbejderne via et tæt og velfungerende samarbejde med centersygeplejersker, centerterapeuterne samt eksterne samarbejdspartnere, som involveres alt efter behov.

Pleje og omsorg leveres efter en høj borgeroplevet og god faglig standard, hvor det rehabiliterende sigte, ifølge medarbejderne, indgår naturligt i leveringen af kerneydelser, fx har medarbejderne et stort fokus på at inddrage borgernes individuelle ressourcer ved ADL med øje for borgernes dagsform.

Medarbejderne redegør for relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx ift. at sikre borgerne sufficient ernæring- og væskeindtag samt en kontinuerlig opmærksomhed på borgernes hudpleje.

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

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter og døgnrytme. En borger nævner at deltage i aktiviteter, såsom sin ugentlige træning samt besøg i ”mandeklubben”. En anden borger, som er glad for at synge, fremhæver positivt et nyligt sangarrangement, hvor borgeren kunne synge med på flere sange.

Ledelse og medarbejdere er opsøgende på at motivere og støtte borgerne til deltagelse i aktivitetscentrets tilbud, såfremt det giver borgerne værdi og indhold i hverdagslivet. Medarbejderne redegør derudover for forskellige dagligdagsaktiviteter, som fx at borgerne deltager i rengøring efter eget ønske, lægger rent tøj sammen og hjælper til med at skrælle æbler. Gåture i sansehaven, hvor der også plukkes blomster til dekoration og bordpynt, er ifølge medarbejderne også meningsfulde og populære aktiviteter hos borgerne, ligesom fællessang og besøg af vuggestuebørn glæder flere af borgerne. Medarbejderne arrangerer ligeledes løbende udflugter og busture ud i det blå.

Borgerne oplever, at maden og måltidernes kvalitet er tilfredsstillende, og de finder det sociale samvær med hinanden og medarbejderne hyggeligt.

Medarbejdere har fokus på at sikre rammerne for afviklingen af måltiderne, så borgerne oplever et roligt miljø, hvor den enkelte borgers behov imødekommes ved opmærksomhed på bordplan, sociale relationer samt understøttelse af de borgere, der har behov for hjælp i måltidssituationen. Medarbejderne har en praksis for at deltage under måltiderne, og de redegør for observationer, bl.a. i relation til borgernes ernæringsindtag.

Tilsynet observerer, at der er en god stemning og rolig atmosfære på flere afdelinger ved dagens frokost, ligesom der bemærkes et aktivt samvær og miljø på fællesarealer.

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne.

Medarbejderne redegør for en individuel og tilpasset tilgang og omgangstone til borgerne med udgangspunkt i deres livshistorie. Derudover er der ifølge medarbejderne stor kollegial opmærksomhed på, at borgerne mødes respektfuldt og venligt, hvilket medarbejderne også introducerer nye medarbejdere og elever til.

Ledelse og medarbejdere har stor opmærksomhed på at foregribe forråelse, bl.a. ved løbende fokus på sprogbrug og til- og omtale af borgerne. Medarbejderne har desuden tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen, såfremt det skulle finde sted.

Ledelsen vurderer, at medarbejderne individuelt og samlet set har de relevante faglige kompetencer til opgaverne og målgrupperne på centret. Centret har ansat SOSU- per-

sonale med en overvægt af social - og sundhedshjælpere og social - og sundhedsassistenter, to centersygeplejersker og to centerterapeuter samt en ufaglært medarbejder i et tidsbegrænset vikariat og et fast vikarkorps af ufaglærte time afløsere. Ledelsen redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring, fx via de faglige mødefora, herunder særskilte møder for hjælpere og assistenter samt DTR-møder, samt de daglige drøftelser, hvor også ledelsen inddrages og er tæt på.

Centersygeplejersken supplerer desuden med, at der været fokus på kompetenceudvikling af samtlige medarbejdere i relation til husets samlede sundhedsfaglige opgaver.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de udtrykker tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og vidensdeling både med hinanden og centersygeplejerskerne samt øvrige tværfaglige samarbejdspartnere. Medarbejderne oplyser, at de løbende har deltaget i forskellige kurser vedr. sårpleje og diabetes og e-learning kurser, ligesom undervisning vedr. faglige tilgange til borgere med demens nævnes som fagligt givende. VAR-portalen anvendes, ifølge medarbejderne, som opslagsværk og ved tvivlsspørgsmål.

Til grund for temaets vurdering tillægges det betydning, at ufaglærte medarbejdere er ansat til at varetage plejeydelser, hvilket kan påvirke kvaliteten af medarbejdergruppens samlede kompetenceniveau.

2.3.5 Årets tema

Velfærdsteknologi

Ingen Score

Vurdering:

Ledelse og medarbejdere oplyser, at hjælpemidler visiteres fra Randers Kommune med udgangspunkt i kommunens indkøbsaftale, og ofte foregår vurdering af behovet for hjælpemidler til borgerne og ifm. APV-hjælpemidler i tæt samarbejde med centerterapeuterne.

Både ledelse og medarbejdere reflekterer over brugen af velfærdsteknologiske hjælpemidler, som kan understøtte borgerne i hverdagen, men de tilkendegiver samtidigt, at det ofte kræver visse ressourcer fra borgerne og ofte flere, end de har.

Af aktuelle velfærdsteknologiske hjælpemidler nævner medarbejderne de mest anvendte, som i dagligdagen både skåner medarbejdernes arbejdsmiljø og forbedrer kerneydelserne for borgerne, fx mekanisk vendlet-system, bevægelsessensorer til at registrere aktivitet og bevægelse samt tryghedsskabende teknologi, såsom nødkald og et talende ur til en svagtseende borger.

Medarbejderne er opmærksomme på udviklingen inden for velfærdsteknologi, og de tilkendegiver en åbenhed og interesse for velfærdsteknologiske løsninger.

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, at medarbejderne i alle tilfælde udfylder døgnrytmeplaner med beskrivelse af borgernes behov for pleje og støtte samt faglige tilgange i relevante tilfælde.

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.

