



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Ældrecenter Thors Bakke

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



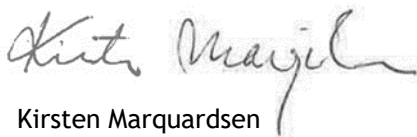
Birgitte Hoberg Sloth

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 ældrecentret og tilsynet

Navn og adresse: Ældrecenter Thors Bakke, Møllegade 4, 8900 Randers C

Leder: Mikkel Graversen

Antal boliger: 47 ældreboliger med kald og en aflastningsplads

Dato for tilsynsbesøg: Den 20. september 2023, kl. 09.00 - 14.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Centersygeplejerske
- Tre medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer, og tilsynet havde flere dialoger med borgere i løbet af tilsynet.

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

Tilsynsførende:

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med leder, som har varetaget ledelsen på ældrecentret i et år. Leder oplyser om en borgergruppe, hvis behov for pleje og omsorg er varierende, idet borgerne ved indflytning ofte er meget selvhjulpne, og at hjælpen efterfølgende tilpasses i takt med, at borgernes funktionsniveau ændrer sig. Leder har derfor i samarbejde med centersygeplejersken og disponenten opmærksomhed på, at medarbejdernormeringen og tilrettelæggelsen af arbejdet følger de varierende behov.

Af aktuelle faglige udviklingsområder fremhæver leder udarbejdelsen af et nyt introduktionsprogram til nyansatte medarbejdere. Et fastlagt program og en tjekliste skal anvendes ved introduktionen af ufaglærte afløsere med henblik på at sikre, at afløserne er oplært i og trygge ved udførelsen af opgaverne forud for selvstændigt arbejde. Derudover tilrettelægges kørelister for timeansatte afløsere, så de udelukkende varetager ikke-komplekse plejeopgaver.

Leder oplyser om stor stabilitet i medarbejdergruppen, hvor flere medarbejdere har høj anciennitet, og leder oplever aktuelt ikke rekrutteringsudfordringer. En stilling som fast nattevagt er netop blevet besat med en sygeplejerske, og ældrecentret har derudover ikke vakante stillinger. Leder betegner sygefraværet som højt, hvilket overvejende skyldes, at langtidssygemeldinger, der afsluttede tidligere på året, fortsat påvirker opgørelsen. Aktuelt er en medarbejder langtidssygemeldt og opsagt. Fraværet dækkes, ifølge leder, dels af de øvrige faste medarbejdere og dels af et fast korps af fag- og ufaglærte timeafløsere. Leder oplyser endvidere, at sommeren er forløbet godt, og at fordelingen af de faste medarbejders ferie over en længere periode, hvor højst en tredjedel af de faste medarbejdere har afviklet ferie samtidigt, har gjort bemandingen i perioden mindre sårbar.

Leder oplyser, at ældrecenteret i det forløbne år har modtaget en klage, som blev løst med dialog mellem leder og pårørende.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen, herunder dokumentation og opfølgning i forbindelse med DTR-møder samt en øget opmærksomhed på dokumentation af borgernes ønsker for den sidste tid. Tilsynet bemærker, at enkelte anbefalinger fortsat gør sig gældende.

2. Tilsynsresultat

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på ældrecenter Thors Bakke. 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 Thors Bakke er et velfungerende ældrecenter, 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 med en høj grad af borgerinddragelse.

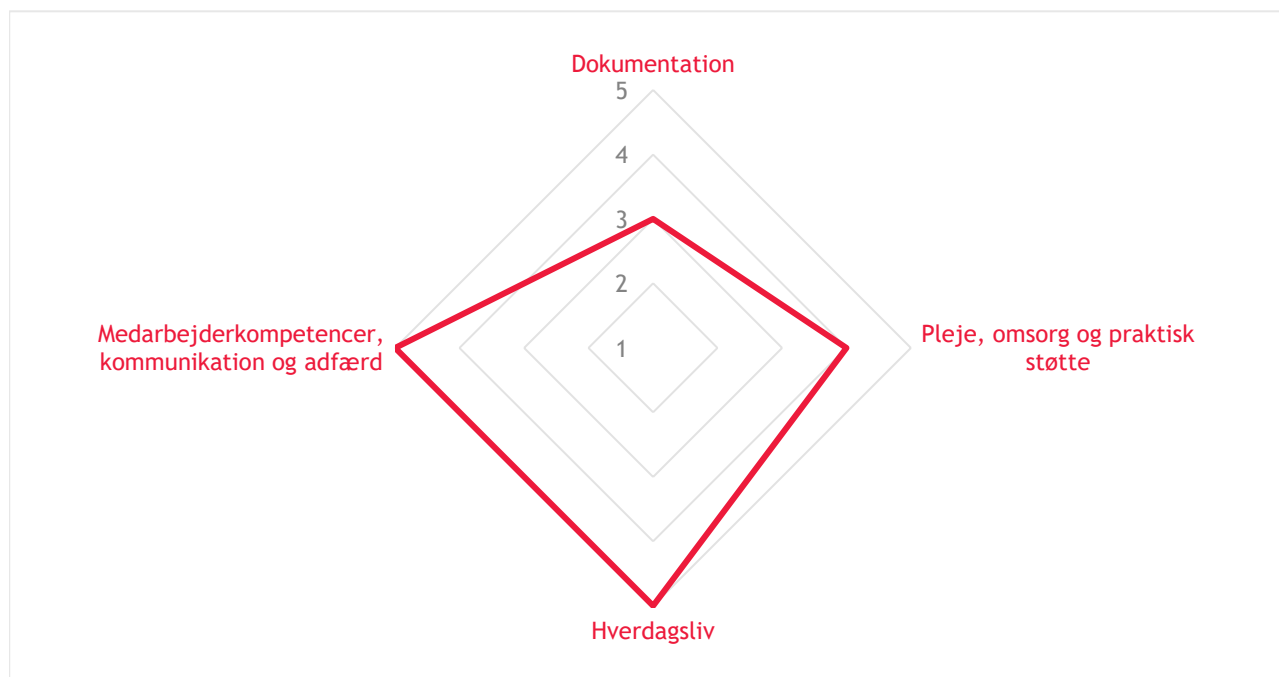
Kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er en fast integreret del af den daglige praksis.

Tilsynet ser dog et behov for en fortsat ledelsesmæssig opmærksomhed på medarbejdernes dokumentationspraksis, herunder ved borgernes indflytning på ældrecentret og ved ændringer i borgernes funktionsniveau. Tilsynet har givet anledning til i alt fem anbefalinger, hvor fire retter sig mod Dokumentationen, og en relaterer sig til temaet Pleje og omsorg. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne udbedres ved en målrettet ledelsesmæssig indsats.

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: 3

Vurdering:

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

Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne redegør for en klar rolle- og ansvarsfordeling for den løbende opdatering af dokumentationen samt for faste arbejds gange for opfølgning på iværksatte indsatser. Medarbejderne oplyser endvidere, at der fast og ved ændringer hos borgerne afsættes tid til, at medarbejderne kan opdatere dokumentationen. Centersygeplejersken og plejehjemmets nøgleperson vedrørende dokumentation tilbyder løbende sparring og undervisning. Medarbejderne redegør desuden for, at de anvender de elektroniske guides vedrørende den røde tråd samt vurdering af tilstande i borgerjournalerne.

Dokumentationen er delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje, støtte og træning er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes aktuelle helhedssituation og ressourcer. Generelle oplysninger er i "Borgers hverdag" udarbejdet efter kommunens retningslinjer, dog er feltene motivation og mestring ikke udfyldt hos to borgere. Den røde tråd er tydelig i den samlede dokumentation, og hos to borgere ses sammenhæng mellem borgerens mål og indsatserne beskrevet i døgnrytmeplanen. Borgers mål savnes dog hos en borger, hvor DTR-møde desuden ikke er afholdt siden borgerens indflytning i februar.

Funktionsevne- og helbredstilstande er, ligesom borgernes helbredsoplysninger, udfyldt og helt overvejende opdaterede, fraset en borgers ændrede funktionsniveau efter udskrivelse fra sygehus. Der er oprettet handlingsanvisninger for uddelegerede sundhedsfaglige ydelser, dog savnes en handlingsanvisning vedrørende kateterpleje hos en borger. Afvigelser og ændringer i borgernes tilstand samt målinger er rettidigt dokumenteret.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker tilfredshed med måden, ydelserne udføres på. En borger, som har brug for meget hvile, værdsætter, at medarbejderne kender og respekterer borgerens ønske om at sove længe om morgenen, og at medarbejderne tilrettelægger plejeopgaver, såsom bad, på de tidspunkter, hvor borgeren har mest overskud. En anden borger tilkendegiver, at medarbejderne i hjælpen tilgodeser, at borgeren, pga. sygdom, har behov for mere hjælp end vanligt.

Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. via organiseringen i to teams, kontaktpersonsordning og det daglige koordinerende morgenmøde. Disponent og centersygeplejerske møder før de øvrige medarbejdere for at fordele dagens opgaver, og her gennemgås i fællesskab dokumentationen for det sidste døgn, og der tages i fordelingen af opgaverne udgangspunkt i kompleksitet og relationer. Centersygeplejersken oplyser, at triage er taget i brug som arbejdsredskab, men at det endnu ikke anvendes helt konsekvent. Borgerrelaterede drøftelser sker desuden på de fastlagte DTR-møder med deltagelse af leder, centersy-

geplejerske, centerterapeut og medarbejderteamet. Medarbejderne oplyser, at borgerforløb drøftes efter behov på DTR-møder, dog mindst en gang årligt. Derudover afholdes der månedlige teammøder. Medarbejderne redegør desuden for et velfungerende samarbejde med tværfaglige samarbejdspartnere, fx demenskoordinator og centerlægen, som kommer på faste besøg i huset.

Medarbejderne redegør for, hvordan det, gennem dialog med borgerne og deres pårørende, samt et kendskab til borgernes baggrund og livshistorie, sikres, at borgerne medinddrages i plejen, og at deres ønsker og vaner imødekommes, fx i relation til døgnrytme.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, bl.a. gennem verbal guidning i plejesituationer samt motivation til bevægelse i dagligdagens gøremål. Medarbejderne redegør desuden for deres fokus på sundhedsfremme og forebyggende tiltag, herunder opmærksomhed på sufficient ernæring og hygiejne.

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende 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 et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Det gælder både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med døgnrytme, hverdagsliv og aktiviteter, som borgerne deltager i efter interesse og dagsform. En borger udvælger i aktivitetsplanen de arrangementer, borgeren her lyst til at deltage i, og borgeren fremhæver fredagscafé som et hyggeligt tilbagevendende arrangement. Borgeren fremhæver ligeledes positivt de regelmæssige borgermøder, som indeholder information fra leder og drøftelser af borgernes ønsker til fx aktiviteter. En borger, som helst opholder sig i egen bolig, og som holder af at læse, udtrykker tilfredshed med, at centerterapeuten har været behjælpelig med anskaffelsen af et hjælpemiddel til at holde bogen, når kræfterne svigter.

Leder og medarbejdere redegør for tilrettelæggelsen af aktiviteter på ældrecentret, som varetages af en medarbejder, der har rollen som frivilligkoordinator, og medarbejderen samarbejder med en aktiv gruppe af frivillige. Medarbejderne redegør i den forbindelse for et alsidigt udbud af aktiviteter, såsom gymnastik, quiz og højtlesning. Flere aktiviteter, fx dame- og mandeklub, er startet på borgernes eget initiativ, og frivilligkoordinator og frivillige støtter op om afviklingen af aktiviteterne, ligesom bruger-pårørende rådet bistår ved større arrangementer og udflugter, senest til Dollerup Bakker.

Medarbejderne har opmærksomhed på borgere, som af forskellige grunde ikke kan eller ikke ønsker at deltage i de fælles arrangementer, og de oplyser, at klippekortydelse her ofte anvendes til en-til-en tid med fx en gåtur eller et spil ludo.

Borgerne udtrykker tilfredshed med de forskellige muligheder, de har i relation til mad og måltider. Nogle borgere får mad leveret fra en fast leverandør, hvor maden varmes af borgerne selv eller af medarbejderne, og andre besøger ældrecentrets café, hvor borgerne kan indtage morgen- og middagsmåltidet i fællesskab med andre borgere, ligesom de kan købe smørrebrød til aftensmaden med hjem til egen bolig.

Medarbejderne redegør for, hvordan de er opmærksomme på at understøtte borgernes individuelle ønsker til mad og måltider, som ifølge medarbejderne er meget varierende, alt efter borgernes funktionsniveau og ønsker. Medarbejderne understøtter desuden det sociale fællesskab, og de hjælper borgere, der ikke selv kan, med at komme til caféen. Medarbejderne redegør for faglige observationer i relation til måltider og ernæring, fx

ændringer i appetit og synkebesvær, og de inddrager ved behov centerterapeuten eller kommunens ernæringspecialist, som kommer regelmæssigt i huset.

Tilsynet observerer en rolig stemning og atmosfære og et hyggeligt samvær i caféen under middagsmåltidet, og tilsynet bemærker i løbet af formiddagen flere borgere, der træner i ældrecentrets træningsrum.

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, som de omtaler som venlige og imødekommende. En borger udtrykker tilfredshed med, at medarbejderne kender til borgerens ønske om en let og positiv tone trods en aktuell svær periode for borgeren.

Leder vurderer, at medarbejdergruppen rummer de relevante faglige kompetencer til at varetage borgernes varierende behov for pleje og støtte. Ca. to tredjedele af medarbejderne er social- og sundhedsassistenter, hvilket ifølge leder bidrager til fleksibilitet i tilrettelæggelsen af opgaverne, når der sker ændringer i borgernes plejebestand. Leder redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring i forbindelse med DTR- og teammøder, hvor centersygeplejerske og -terapeut deltager, og i øvrigt står til rådighed for faglig sparring og undervisning. Samtlige medarbejdere bliver aktuelt kompetenceafklaret af centersygeplejersken, som også varetager oplæring og uddelegering af sundhedsfaglige ydelser, jf. kommunens delegeringsramme.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og at de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling i dagligdagen og i forbindelse med DTR- og teammøder. Medarbejderne er bevidste om eget kompetenceniveau, og de oplever, at den aktuelle kompetenceafklaring bidrager til en bevidsthed om, hvor medarbejderen har brug for viden. VAR-portal og MyMedCard anvendes i dagligdagen ved tvivl og i forbindelse med faglige drøftelser.

Medarbejderne oplever leder som lydhør over for ønsker om kurser og undervisning, og medarbejderne oplyser om nyligt gennemførte kurser, bl.a. har flere social- og sundhedsassistenter været på medicinkursus, og en medarbejder er i dialog med leder om deltagelse i et kommende palliationskursus. Ældrecentrets nøglepersoner, bl.a. vedrørende demens og kontinens, deltager desuden i løbende møder i kommunalt regi vedrørende nyt på områderne, og de formidler nyheder til kolleger via mails og på team- og personalemøder.

Medarbejderne oplyser, at kommunens trivselskonsulent tilbyder løbende gruppevis og individuel supervision i komplekse borgerforløb, som ligeledes drøftes med henblik på fælles faglig retning på DTR- og teammøder.

Medarbejderne redegør for, at de lægger vægt på en værdig og anerkendende kommunikation, og i samspillet med borgerne viser de interesse for og respekterer borgernes egne værdier og individuelle valg. Medarbejderne har opmærksomhed på at foregribe forråelse, og de tilkendegiver tillid til at drøfte brud på omgangstone indbyrdes og med leder, hvis det skulle opstå, hvilket ikke har været tilfældet.

Tilsynet bemærker overalt på ældrecentret en anerkendende, respektfuld og situationsbestemt omgangstone i samspillet med borgerne.

2.3.5 Årets tema

Velfærds- teknologi	En borger udtrykker tilfredshed med, at en individuelt tilpasset indretning af borgerens badeværelse har gjort borgeren mere selvhjulpent ift. personlig hygiejne og toiletbesøg, hvilket bidrager til en oplevelse af større frihed i hverdagen.
Ingen score	Leder og medarbejdere oplyser om, at ældrecentret arbejder med velfærdsteknologi i form af bl.a. forflytningshjælpemidler, skylle-/tørretoilet og medicinrobot. Desuden fremhæves iPads med adgang til VAR-portal og MyMedCard som nyttige redskaber i hverdagen. En medarbejder ytrer et ønske om en medicinæske med alarm til anvendelse for borgere, som har behov for at tage medicin hyppigt og på præcise tidspunkter, fx ved Parkinsons sygdom. Medarbejderen reflekterer over, at det vil kunne give borgerne større tryghed ved selv at administrere medicinen, også udenfor hjemmet. Medarbejderne tilkendegiver åbenhed for nye velfærdsteknologiske løsninger, og de har et ønske om at opnå større viden om mulighederne på 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, at medarbejderne konsekvent udfylder og opdaterer felterne mestring og motivation under Borgers hverdag.
2. Tilsynet anbefaler, at leder og centersygeplejerske konsekvent afholder DTR-møde og indhenter borgers mål i forbindelse med indflytning på ældrecentret.
3. Tilsynet anbefaler, at centersygeplejerske og medarbejdere løbende opdaterer helbreds- og funktionstilstande ved ændringer i borgernes helhedssituation.
4. Tilsynet anbefaler, at sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter konsekvent opretter og opdaterer fyldestgørende handlingsanvisninger for sundhedsfaglige opgaver.
5. Tilsynet anbefaler leder og centersygeplejerske at understøtte anvendelsen af triageredskabet ved ændringer hos borgerne.

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.

