



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Dronningborg Plejecenter

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 boligheder 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: Dronningborg Plejecenter, Egholmsvej 4, 8930 Randers NØ

Leder: Jannie Juul

Antal boliger: 21 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 14. juni 2024, kl. 08.30 - 14.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre medarbejdere
- Tre borgere
- To pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer, og havde mindre dialoger med borgere og medarbejdere undervejs. Tilsynet blev afrundet med leder, der fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med leder, der oplyser om et velfungerende mindre plejecenter og en engageret medarbejdergruppe, som i de seneste år har haft fokus på teamsamarbejde. Leder oplyser, at medarbejdergruppen er inddelt i tre teams, som er selvtilrettelæggende vedrørende levering af kerneopgaven i dagligdagen.

Leder oplyser, at dokumentationen er et vedvarende opmærksomhedspunkt, og leder oplyser, at centersygeplejerske og plejecentrets nøgleperson i Nexus nyligt har ændret i samtlige borgerjournaler, hvor handlingsanvisninger for personlig pleje og praktisk hjælp erstatter døgnrytmeplaner med henblik på at optimere medarbejdernes overblik i dagligdagen. Implementeringen af MySkills er desuden et aktuelt fokusområde, hvor centersygeplejersken, i samarbejde med leder, kompetenceafklarer samtlige medarbejdere. Leder tilkendegiver i den forbindelse, at MySkills allerede i sin opstart har medført en forbedret struktur, bl.a. i introduktionsforløbet for nyansatte afløsere.

Medarbejdergruppen omtales som stabil og med en høj gennemsnitlig anciennitet. Korttidssygefraværet er, ifølge leder, lavt, mens det samlede fravær påvirkes af flere tidligere langtidssygemeldinger, som fortsat optræder i statistikken. Aktuelt er en medarbejder langtidssygemeldt og opsagt, mens to medarbejdere arbejder på nedsat tid. Sygefraværet dækkes i dagtimerne af medarbejdere ansat i administrative funktioner, mens fravær i aften- og nattetimer og ferieafvikling dækkes af plejecentrets fast tilknyttede korps af ufaglærte timeafløsere. Eksterne vikarer anvendes kun i et meget begrænset omfang.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger, hvor plejecentrets nøgleperson i dokumentation har afholdt undervisning, og løbende tilbyder sparring og sidemandsoplæring til medarbejderne.

2. Tilsynsresultat

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Dronningborg 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 Dronningborg Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne.

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges med stor borgerinddragelse og på borgernes præmisser.

Kerneydelsen leveres med en høj faglig og borgeroplevet kvalitet, herunder stort fokus på at sikre borgerne selvbestemmelse. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis, ligesom medarbejderne har fokus på sundhedsfremme og forebyggelse. Tilsynet har dog konstateret mangler vedrørende medarbejdernes dokumentationspraksis, som har givet anledning til anbefalinger.

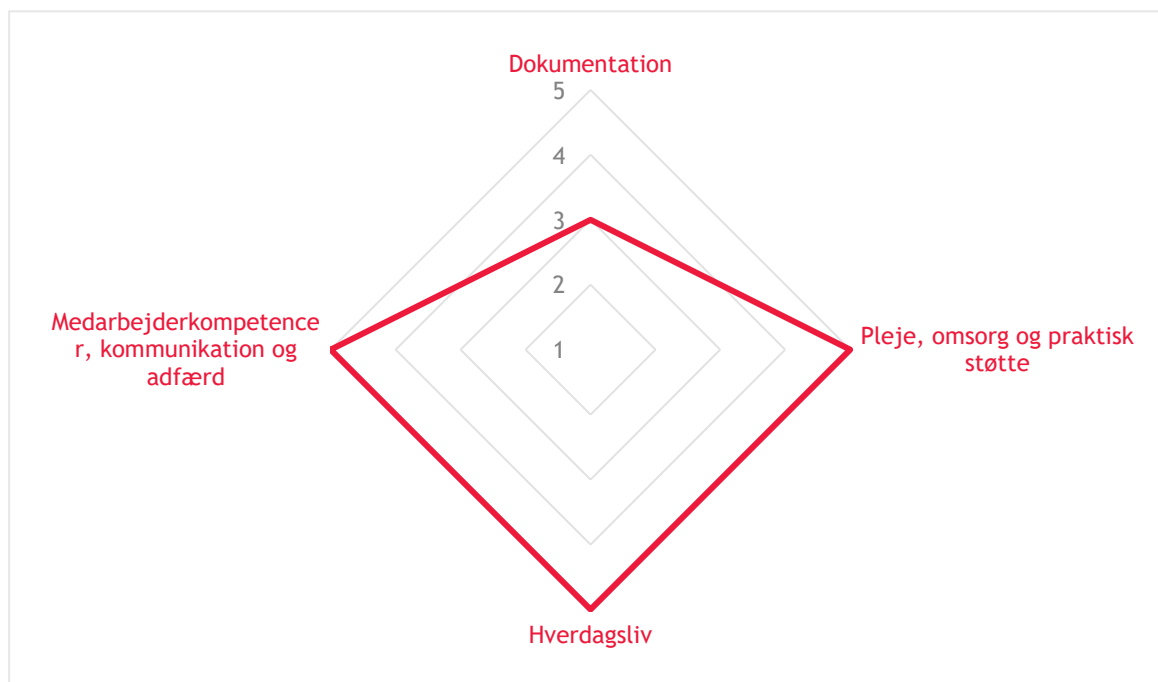
I relation til årets tema 'Pårørendesamarbejde' har leder og medarbejdere stor opmærksomhed på at opbygge trygge og tillidsfulde relationer til pårørende, ligesom pårørendes viden og ressourcer inddrages i hverdagslivet til gavn for borgerne.

Tilsynet har givet anledning til i alt tre anbefalinger, som alle retter sig mod temaet dokumentation. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne udbedres ved en mindre, men målrettet indsats fra leder og 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: 3**Vurdering:**

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

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, herunder en klar rolle- og ansvarsfordeling. Social- og sundhedsassistenter og sygeplejersken er ansvarlige for opdatering af den sundhedsfaglige dokumentation, mens social- og sundhedshjælpere opdaterer socialfaglige handlingsanvisninger og funktionsevnetilstande. Kontaktpersoner har ansvaret for, at feltet 'Borgers hverdag' er udfyldt og opdateret, herunder borgerens eget mål. Medarbejderne oplever gode muligheder for sparring vedrørende dokumentationen, bl.a. via sparring og sidemandsoplæring fra centersygeplejersken og husets nøgleperson i Nexus. Dokumentation for tre borgere er gennemgået med en social- og sundhedsassistent, der er nøgleperson i Nexus.

Dokumentationen er overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og støtte er i handlingsanvisninger beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes aktuelle helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der hos to borgere beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange ift. borgernes kognitive og kommunikative svækkelser, ligesom en rehabiliterende indsats i forbindelse med den praktiske hjælp hos den tredje borger ikke fremgår.

Feltet 'Borgers Hverdag' er udarbejdet efter kommunens retningslinjer. Funktionsevnetilstande foreligger ajourførte og vurderede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau, fraset enkelte tilstande. Relevante helbredstilstande er vurderede og opdaterede, svarende til borgernes aktuelle helbredssituation. Fyldestgørende handlingsanvisninger på uddelegerede sundhedslovsydelser foreligger, fraset handlingsanvisning for uddelegerede ydelser, såsom sondepleje og støtte til brug af pep-fløjte hos en borger.

I observationsnotater, korrespondancer samt triagenotater fremgår opfølgning på observerede afvigelser og faglige indsatser. Observationsnotater er relaterede til relevante tilstande, og den røde tråd er i den samlede dokumentation tydelig hos to borgere, mens det savnes hos en tredje borger. Hos en tredje borger er det vanskeligt at danne sig et overblik over opfølgninger på de aktuelle indsatser og funktionsniveauet efter et nyligt indlæggelsesforløb, som medarbejderne dog relevant kan redegøre for.

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 modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager, og som helt overvejende leveres af kendte medarbejdere. En borger oplever det trygt, at medarbejderne har opmærksomhed på små ændringer, og at de prompte handler på dem. En pårørende oplever stor tryghed i, at medarbejderne kender familiemedlemmets tilbageholdenhed ift. at anvende nødkald, og at de giver familiemedlemmet hyppige tryghedsbesøg.

Plejecentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning og inddeling i tre faste teams. Teamet samles hver morgen til et koordinerende morgenmøde, og orienterer sig i dokumentationen. Teamets social- og sundhedsassistent triagerer borgerne ud fra forværringsnotater, og dagens opgaver

fordeles med afsæt i kompetencer og relation. Der afholdes fælles triagemøde ugentligt, hvor alle medarbejderne deltager med centersygeplejerske eller social- og sundhedsassistent som tovholder. Derudover sker borgerrelaterede drøftelser på månedlige teammøder, hvor medarbejderne bl.a. har sparring og drøftelser vedrørende deres faglige tilgange i komplekse borgerforløb. Derudover afholdes DTR-møder med fast kadence, hvor borgerne ligeledes inddrages og tilbydes at deltage. Medarbejderne redegør tillige for, at den enkelte borger inddrages i tilrettelæggelsen af den daglige pleje og støtte via dialog. Derudover redegør medarbejderne for, at inddragelse af borgernes livshistorie og viden fra pårørende, sammen med medarbejdernes kontinuerlige aflæsning af borgerens reaktioner samt opbygning af en tryk indbyrdes relation, sikrer, at hjælpen sker i overensstemmelse med borgerens behov, ønsker og vaner.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, bl.a. motiveres borgeren til at udføre mindre delopgaver, hvis den personlige pleje er svær for borgeren at overskue.

Medarbejderne redegør endvidere for et relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, hvor et indgående borgerkendskab bidrager til tidlig opsporing ved små observerede afvigelser hos borgerne. Derudover har medarbejderne fokus på efterlevelse af de hygiejniske principper, dialoger med borgere om KRAM-faktorer samt sundhedsfremmende og forebyggende tiltag i hverdagen.

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

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever god mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne ydes mulighed for indflydelse og selvbestemmelse, både i forhold til pleje og omsorg, og i forbindelse med aktiviteter, døgnrytme og hverdagsliv. En borger nyder deltagelse i arrangementer med fællessang, og har gode oplevelser på ture med plejecentrets bus. To andre borgere foretrækker egne aktiviteter, såsom at læse og se TV, eller gå en tur, og de ønsker ikke at deltage i de fælles aktiviteter, hvilket respekteres af medarbejderne.

Leder oplyser, at plejecentret oplever vanskeligheder ved at rekruttere borgere og pårørende til et bruger-pårørenderåd, hvorfor leder har etableret regelmæssige beboerrådsmøder, hvor alle borgere inviteres til deltagelse, og borgernes ønsker til hverdagslivet drøftes.

Medarbejderne redegør for, at centerterapeuten, i samarbejde med medarbejderne, tilbyder fælles aktiviteter, fx siddende motion, sangarrangementer, neglesalon, lokalt Royal Run og ture i plejecentrets bus. Derudover er der tilknyttet frivillige, såsom besøgsvenner og cykelpiloter, ligesom en frivillig kommer på besøg med sin hund. Medarbejderne tilbyder desuden spontane aktiviteter, såsom gåture, kortspil og samvær over en kop kaffe.

To borgere er tilmeldt madordningen på plejecentret, og de udtrykker varierende tilfredshed med madens kvalitet. Begge borgere oplyser i den forbindelse, at medarbejderne tilbyder alternativer, hvis de ikke bryder sig om maden på den fastlagte menu. Den tredje borger udtrykker tilfredshed med at veksle mellem mad, der serveres i caféen, og mad, som borgeren selv køber og tilbereder. Borgerne indtager deres måltider i caféen eller i egen bolig efter ønske, og de omtaler de fælles måltider som hyggelige.

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med at skabe gode rammer om måltidet, bl.a. via en klar rollefordeling, hvor medarbejdere hver dag er udpegede som måltidsværter. Borgernes ressourcer og selvbestemmelse understøttes via fadservering, og

måltidsværterne hjælper borgere med behov herfor, ligesom de er opmærksomme på, at deres tilstedeværelse understøtter borgernes individuelle behov for samvær og samtale ved bordet. Medarbejderne redegør endvidere for faglige observationer i forbindelse med måltidet, herunder ændringer i borgernes spisemønster, hvor relevante samarbejdspartnere, såsom ernæringspecialist, inddrages ved behov.

Tilsynet observerer, at der er en hyggelig stemning og atmosfære og et aktivt samvær og miljø på fællesarealer, bl.a. i forbindelse med dagens middagsmåltid i caféen, hvor en medarbejder agerer måltidsvært, og hjælper borgere med behov herfor. Medarbejderen har ligeledes øje for, at borgerne tilbydes tilstrækkelige drikkevarer og en ekstra portion af maden.

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne. Borgerne omtaler medarbejderne som søde og flinke, og en borger udtrykker stor tilfredshed med, at medarbejderne kender borgerens ønske om en let og humoristisk tone.

Leder og medarbejdere redegør for, at de vægter en individuelt tilpasset kommunikation baseret på ordentlighed, ligeværd og respekt i samspillet med borgerne. Medarbejderne har stort fokus på at opbygge en tryk og tillidsfuld relation til borgerne, hvor borgernes ønsker, behov og personlige jargon danner afsæt for samspillet, ligesom medarbejderne er opmærksomme på, at de kommer som gæster i borgernes hjem.

Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer på plejecentret. Medarbejdergruppen tæller centersygeplejerske, centerterapeut samt social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, med en lille overvægt af hjælpere. Derudover varetages praktiske opgaver af fire medarbejdere i fleksjob, og plejecentret har et korps af timeafløsere, hvoraf flere er faglærte. Leder redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring med afsæt i et udarbejdet årshjul, hvor der i to måneder ad gangen er fokus på faglige temaer samt via de faste faglige mødefora, herunder teammøder, hvor leder ofte deltager, og yder sparring vedrørende komplekse borgerforløb. Leder oplyser desuden, at undervisningsseancer med eksterne og interne undervisere afholdes ved behov for styrkelse af medarbejdernes kompetencer i relation til aktuelle borgerforløb, senest temadage vedrørende forløb med høje følelsesmæssige krav ved eksterne konsulenter fra Regionen.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling i hverdagen, herunder de faglige mødefora. Derudover redegør medarbejderne for, at der hver fredag tilbydes korte undervisningsseancer i praksisnære emner, bl.a. ved centersygeplejerske, -terapeut eller nøglepersoner. Flere nøglepersoner har desuden deltaget i eksterne og interne kurser vedrørende bl.a. dysfagi og sårpleje, ligesom en medarbejder er under uddannelse for at blive klædt på som demensfaglige vejleder.

Medarbejderne redegør for, at VAR-portalen og MyMedCards anvendes i dagligdagen i de faglige drøftelser og ved behov for genopfriskning af faglige procedurer, ligesom medarbejderne har gennemført e-learning i MySkills, fx ift. trykforebyggelse og faldscreening, og de oplever dem som brugbare støttereds-kaber i daglig praksis.

Tilsynet observerer overalt på plejecentret en imødekomende og anerkendende omgangstone i samspillet mellem borgere og medarbejdere.

2.3.5 Årets tema

Pårørendesamarbejde	Tilsynet har talt med to pårørende. De pårørende oplever, at ledelsen og medarbejderne er imødekommende og lydhøre, og de føler sig inddragede i det ønskede omfang, ligesom de oplever, at indgåede aftaler overholdes. Pårørende tilkendegiver desuden enslydende, at medarbejderne opleves som imødekommende og smilende ved besøg, og at de hurtigt følger op på pårørendes henvendelser. En pårørende føler sig velinformeret om hverdagslivet på plejecentret via nyhedsmails og samtaler med medarbejderne ved besøg. Den anden pårørende oplever stor fleksibilitet i tilrettelæggelsen af hjælpen af familiemedlemmet, så familiemedlemmet har mulighed for at deltage i ture ud af huset sammen med pårørende, trods omfattende plejebehov. Leder og medarbejdere redegør for, at et tillidsfuldt samarbejde med pårørende vægtes højt, både ved indflytning og i hverdagen. Samarbejdet med pårørende indledes forud for borgerens indflytning, hvor velkomstbrev, som ligeledes indeholder praktisk information, udleveres til borgeren og pårørende. Leder oplyser i den forbindelse om gensidig forventningsafstemning ift. møblering af boligen, så plejen og medarbejdernes fysiske arbejdsmiljø tilgodeses sammen med ønsket om en personligt indrettet bolig. Via leders nyhedsbreve, samt invitationer til deltagelse i arrangementer, inddrages pårørende efter eget ønske i hverdagslivet på plejecentret, og medarbejderne fremhæver, at plejecentrets mindre størrelse bidrager til et godt gensidigt kendskab og en tryk relation mellem de pårørende og de faste medarbejdere. Medarbejderne inddrager ligeledes pårørende som ressource, bl.a. ift. viden om borgernes vaner og livshistorie.
Ingen Score	

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 opdatere handlingsanvisninger for personlig pleje og praktisk hjælp med beskrivelser af medarbejdernes faglige tilgange og rehabiliterende indsatser hos borgerne.
2. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere et øget fokus på at sikre den røde tråd og opdatering i en konkret borgerjournal, herunder opdatering af funktionsevnetilstande og opfølgende indsatser.
3. Tilsynet anbefaler, at centersygeplejersken og social- og sundhedsassistenter udarbejder fyldestgørende handlingsanvisninger for uddelegerede sundhedsfaglige opgaver.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Randers Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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 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 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.