



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Vorup Plejehjem

Anmeldt tilsyn på plejehjem
August 2021

Forord

Dette er afrapporteringen af et kommunalt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider finder 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: Vorup Plejehjem, Bøsbrovej 70, 8940 Randers SV
Leder: Gitte Hvidtfeldt Jensen
Antal boliger: 62
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 10. august 2021, kl. 08.30 - 12.45
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Tre borgere• Fem medarbejdere
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder tiltrådte 1. marts 2021 og kommer fra en lignende stilling på et andet plejehjem i kommunen. Leder oplever at være blevet taget rigtigt godt imod. Centersygeplejersken startede 1. april og kommer fra det samme plejehjem som leder.</p> <p>Leder har siden sin ansættelse haft fokus på dialog og nærvær med henblik på at få skabt tillidsfulde relationer til borgere, pårørende, frivillige og medarbejdere.</p> <p>Plejehjemmet består af tre afdelinger, hvoraf en afdeling er et skærmet afsnit til borgere med demens. Medarbejderne har tilknytning til en afdeling, men leder arbejder på, at afdelingerne er ét hus, og hvor fleksibilitet og fokus på rette kompetencer til rette opgaver afspejles i opgaveløsningen på tværs af huset.</p> <p>Et indsatsområde er at sikre, at dokumentationen er opdateret efter gældende retningslinjer, hvilket centersygeplejersken arbejder målrettet mod i tæt samarbejde med medarbejderne. Et andet fokusområde er implementeringen af det tværfaglige rehabiliteringsmøde (DTR), som forventes opstartet i slutningen af august i alle tre afdelinger. Indtil nu har der været afholdt enkelte seancer, hvor aktuelle borgerforløb er gennemgået. Leder har netop udvalgt forandringsagenter, hvortil der har været stor medarbejdertilslutning.</p> <p>"Fra opgavestyring til værdighedskultur" er et projekt, som Randers Kommune aktuelt er i gang med at implementere, og samtlige medarbejdere skal på kursus i starten af 2022.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne udviser stort engagement og ihærdighed, når nye arbejds gange og tiltag igangsættes.</p> <p>Der er en vakant social- og sundhedsassistentstilling, og leder tilkendegiver, at det generelt er en udfordring at rekruttere kvalificerede medarbejdere - især social- og sundhedsassistenter. Mange af medarbejderne har høj anciennitet. Leder er konstant opmærksom på medarbejdernes trivsel og fravær, og leder oplyser, at fraværet er faldende.</p>

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et varslet tilsyn på Vorup Plejehjem. 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 Vorup Plejehjem er et velfungerende plejehjem, hvor engagerede medarbejdere og leder medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem leders og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

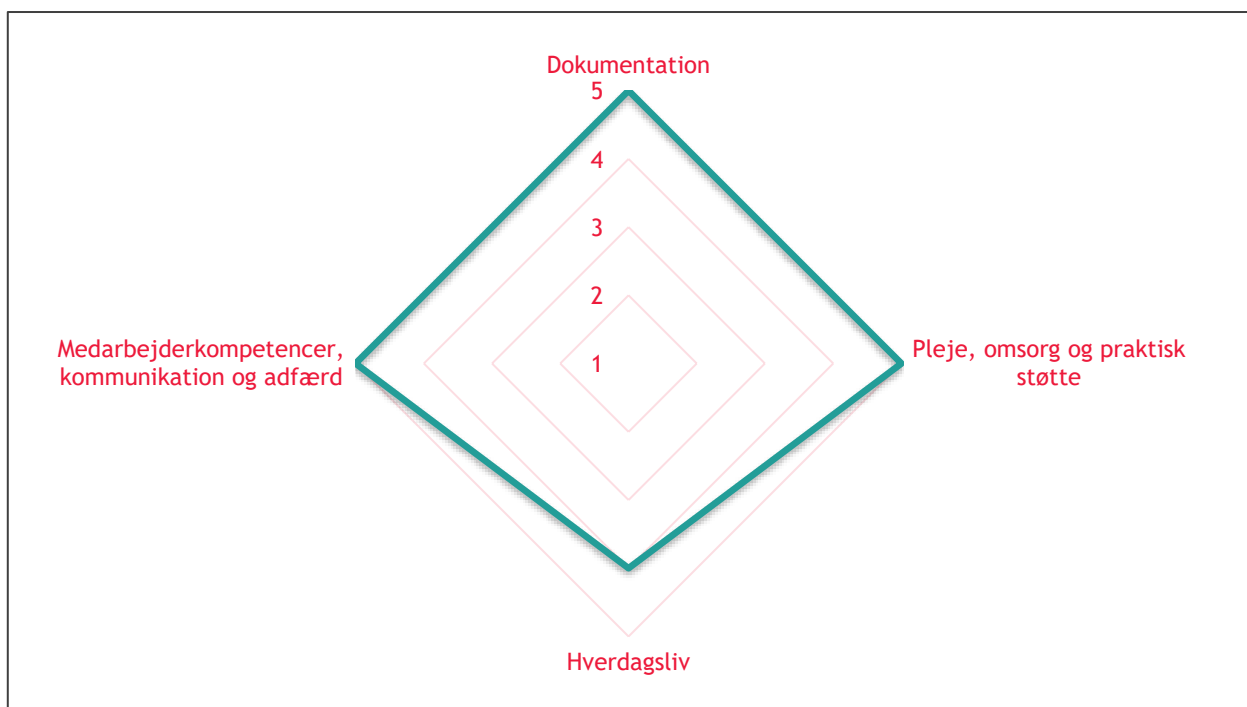
Kerneydelsen leveres med en høj faglig kvalitet, hvor strukturerede arbejdsgange er igangsat. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis under hensyntagen til borgernes individuelle ressourcer, vaner og behov.

Tilsynet vurderer, at ledelse såvel som medarbejdere er opmærksomme på, at borgere og pårørende oplever at blive mødt og behandlet med værdighed.

2.2 SCORE

For hvert overordnede 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: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Tilsynet har gennemgået dokumentationen for tre borgere sammen med centersygeplejerske og basissygeplejerske.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en tydelig ansvars- og rollefordeling. Centersygeplejersken redegør for, at borgernes dokumentation opdateres ifm. gennemgang på DTR-møderne, hvilket vil sige ca. to gange årligt samt ved behov. I tæt samarbejde med de øvrige medarbejdere er centersygeplejersken i gang med at ensrette dokumentationen på samtlige borgere, så de er klar til opstart af DTR-møder. Dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Borgernes livshistorie er i alle tilfælde udfyldt, ligesom den individuelle pædagogiske tilgang er detaljeret beskrevet med respekt for den enkelte borgers vaner, livsstil og nuværende funktionsniveau.</p> <p>Afvisninger og ændringer i borgernes tilstand er retvisende og tidstro dokumenteret.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og tager udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang med fokus på at understøtte borgernes ressourcer. Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov og ønsker, og borgerne udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager.</p> <p>En borger oplever tryghed ved, at medarbejderne tilbyder tryghedsbesøg på de dage, hvor borger ønsker at være alene.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgerne medinddrages i plejen, og at ønsker og vaner imødekommes. En medarbejder i det skærmede afsnit fortæller, at de arbejder konfliktnedtrappende og med udgangspunkt i personcentreret omsorg, hvorfor pleje og omsorg leveres på de tidspunkter af døgnet, hvor borgerne kan samarbejde om det.</p> <p>Plejehjemmet skaber kontinuitet, der sikrer kvaliteten i pleje og omsorg ved kontaktpersonordning, tæt faglig sparring med basissygeplejersken, som deltager i plejen, og med centersygeplejersken. Den daglige triagering sikrer hurtig og effektiv handling på ændringer i beboernes tilstand, og dagens arbejde fordeles ud fra kompetencer, kontinuitet, og hvem der har den bedste relation til borgeren. Der er et tæt samarbejde med relevante eksterne samarbejdspartnere, såsom demenskonsulenter, diætist og sårplejerske. Derudover kommer plejehjems-lægen hver uge på faste besøg, hvor basissygeplejerske og social- og sundhedsassistenterne forbereder og afholder konsultationen.</p> <p>Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse. Ved en borger med demens er det fx beskrevet, hvordan uro kan forebygges ved at være opmærksom på, om borger har smerter.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.</p>

<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvilket gælder både i forhold til pleje og omsorg samt i forbindelse med aktiviteter, døgnrytme og hverdagsliv.</p> <p>Plejehjemmets mange aktive frivillige har genoptaget forskellige aktiviteter, såsom bankospil og gudstjeneste, hvilket er til stor glæde for borgerne. Under pandemien har medarbejderne skabt stjernestunder sammen med borgerne, og en medarbejder fortæller, hvordan hun forsøger at få borgerne med ud i haven for at plukke buketter til bordene i fællesrummet. Ligeledes afholdes der fredagsbar, hvor borgerne kan få et glas efter eget ønske. En borger tilkendegiver stor glæde ved fredagsbaren, da det giver mulighed for at mødes med borgere fra de andre afdelinger.</p> <p>Klippekorttydelser tilbydes ikke efter en af medarbejderne kendt procedure, og medarbejderne oplyser, at ydelserne indimellem går til fælles aktiviteter eller aflyses pga. travlhed på dagen.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med maden, og de oplever en hyggelig stemning omkring måltiderne. Der er fokus på borgernes individuelle ernæringsbehov, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de skaber små miljøer, som tilgodeser borgernes behov og ønsker. Fx spiser en borger med særlige behov på en anden afdeling med ligestillede for at skærme borger for øvrige borgers negative kommentarer.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er en god stemning og atmosfære i det ene fællesrum, hvor medarbejderne holder pause. I en anden afdeling sidder tre beboere alene og ser fjernsyn. I det skærmede afsnit er der et roligt miljø på fællesarealer med stille musik, friske blomster på bordene og medarbejdere, der er omkring borgerne.</p>
<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform, og en borger fortæller, at alle medarbejderne er meget flinke og omsorgsfulde. En borger bemærker positivt, hvordan medarbejderne også i svære dialoger bevarer roen og respekten for borgernes individuelle behov for at udtrykke sig.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer på plejehjemmet. Centersygeplejersken kompetenceafklarer og oplærer medarbejderne, inden ydelser uddelegeres. Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring ved såvel basis- som centersygeplejerske, og de ser frem til den fulde implementering af DTR-møderne, hvor også den nyansatte terapeut skal deltage.</p> <p>Centersygeplejersken har ansvaret for, at gældende retningslinjer implementeres, og at arbejdsgange systematiseres i alle afdelinger.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, at de benytter pædagogiske tilgange i stedet for tvang, og at de i medarbejdergruppen drøfter udfordringer såvel som positive episoder ved borgerne. En medarbejder fortæller, hvordan der med stort udbytte har været faglig sparring omkring en kompleks borgers morgenpleje.</p> <p>Ud over DTR-møderne afholdes der personalemøder hvert kvartal, og leder er åben for andre mødefora, hvis der opstår aktuelle behov. Leder skal i gang med afholdelse af MUS i løbet af efteråret.</p>

<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder oplyser, at der ikke har været klager fra borgere og pårørende i den tid, hun har været ansat på plejehjemmet. Der har været tre henvendelser fra pårørende med ønske om en forventningssamtale. Dette har leder afholdt sammen med centersygeplejersken, hvilket ifølge leder har været givende for det gode samarbejde.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de har tæt kontakt til borger og pårørende, og at bekymringer i de fleste situationer kan klares ved en anerkendende dialog og tilgang. Hvis det ikke er muligt, oplever medarbejderne god støtte og opbakning fra leder, og de henviser de pårørende hertil.</p> <p>Der er pt. ikke et bruger-pårørende råd, men leder er i dialog med borgere såvel som pårørende, og hun forventer, at det etableres senere på året.</p> <p>Leder er meget optaget af, at kulturen på plejehjemmet er præget af omsorg og værdighed i alle aspekter, og at uhensigtsmæssig adfærd korrigeres og følges op af leder. Medarbejderne er opmærksomme på at foregribe forråelse, og medarbejderne har indbyrdes fokus på, hvordan der kommunikeres, og de har tillid til, at brud på omgangstonen drøftes indbyrdes og med leder, hvilket ikke har været nødvendigt.</p> <p>Tilsynet observerer en respektfuld kommunikation imellem leder, medarbejdere og borgere såvel i den direkte kontakt som ved omtale. Der er fokus på at skabe små stjernestunder sammen med borgerne, hvilket især bemærkes i det skærmede afsnit.</p>
---	---

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere en større opmærksomhed på, hvordan borgernes individuelle behov og ønsker til klippekortsydelse kan tilgodeses.

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.