



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Ældrecentret Åbakken

Anmeldt tilsyn på plejecentre
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 ældrecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Ældrecentret Åbakken, Bakkevænget 1, Øster Tørslev, 8983 Gjerlev
Leder: Lena Engberg
Antal boliger: 40 plejeboliger, heraf en skærmet enhed
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 11. august 2021, kl.13.15 - 16.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder og assisterende leder, syv borgere, fem medarbejdere og en pårørende
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, Sygeplejerske Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Ledelsen oplyser om særdeles store rekrutteringsudfordringer af faglærte medarbejdere samt afløsere. Leder ansætter derfor ufaglærte i vikariater, og de anvender timeafløsere, som beskrives som søde og omsorgsgivende, men som ikke har det fornødne faglige niveau. Ligeledes tærer manglen på faglært personale på de faste medarbejders ressourcer. To vakante sygeplejerskestillinger er aktuelt opslået. Sommerferieperioden afvikles bl.a. ved hjælp af medarbejdernes fleksibilitet og velvillighed i forhold til at tage ekstra vagter, og ledelsen prioriterer opgaver ud fra en farvebetegnelse "rød, gul eller grøn" afhængig af dagens fremmøde, kompetencer og antal sygemeldinger. Ældrecentret har desuden tidligere på året været ramt af et større COVID-19 smitteudbrud med flere smittede borgere og medarbejdere, hvilket ligeledes har slidt og påvirket alle på ældrecentret.</p> <p>Ledelsen bestræber sig derfor på, i samarbejde med medarbejderne, at sprede det gode rygte om Åbakken som en attraktiv arbejdsplads. Samtidig har ledelsen stor opmærksomhed på medarbejdertrivsel, og sygefraværet er nedbragt betydeligt de sidste par år. Der arbejdes bl.a. på, at medarbejdere med fysiske skavanker kan bidrage med fx administrative opgaver frem for at være sygemeldte.</p> <p>Ledelsen oplyser yderligere om, hvordan kommunens omsorgs- og værdighedspolitik integreres i relation til hverdagens praksis, som drøftes i relevante mødesammenhænge. Den aktuelle udrulning af fokusområdet rehabilitering med bl.a. DTR-møder hver 14. dag bidrager ifølge leder til et væsentligt fagligt løft, og til at borgernes individuelle ønsker til hverdagslivet i højere grad indfries.</p>

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et varslet tilsyn på Ældrecentret Åbakken. 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 ældrecentrets ledelse og medarbejdere arbejder ihærdigt på at skabe stabilitet, trivsel og en tryk og meningsfuld hverdag for borgerne.

Kerneydelsen leveres overvejende med en tilfredsstillende borgeroplevet kvalitet, og det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

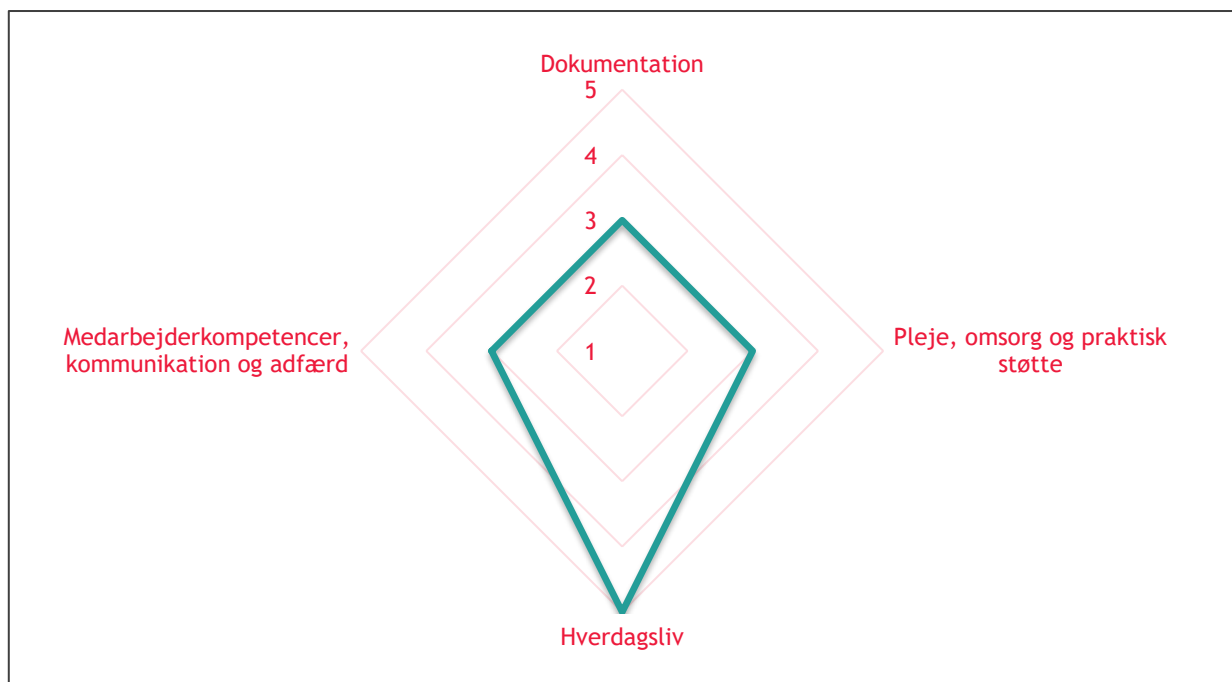
Samtidig vurderer tilsynet, at det fortsat vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at sikre de faglige kompetencer og at skabe rammer og strukturer, der understøtter medarbejdernes faglighed og udvikling i en tid med rekrutteringsudfordringer og vakante stillinger.

Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere kontinuerligt har fokus på at imødekomme borgernes selvbestemmelsesret og ønsker i forhold til et værdigt liv på ældrecentret.

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.

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: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ældrecentret arbejder med dokumentationen, som understøtter kvaliteten i daglig praksis og med en klar ansvarsfordeling i forhold til daglig dokumentation samt ajourføring af den samlede dokumentation. Centersygeplejersker udfører jævnligt audit i Nexus, og dokumentationen ajourføres minimum hver 16. uge af social- og sundhedsassistenter. Centersygeplejerskerne tilkendegiver dog, at opfølgninger i dokumentationen ikke i alle tilfælde sker rettidigt på grund af de mange daglige sundhedsfaglige opgaver, som prioriteres i en tid med vakante stillinger.</p> <p>Dokumentationen fremstår overordnet opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje, støtte og praktisk hjælp er handlingsvejledende beskrevet i døgnrytmeplaner med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Den sundhedsfaglige udredning ses opdateret, og der ses kontinuerlige vægtmålinger hos en borger med ernæringsproblematik.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.</p> <p>Tilsynet observerer desuden en åben dør til et tomt personalekontor, hvor personhenførbare data om borgerne er synlige. Ligeledes bemærkes i en afdeling frit tilgængelige oplysninger om borgerne på et fællesareal.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Flere borgere er meget tilfredse med den hjælp, de ydes, men nogle borgere bemærker meget travle medarbejdere, og de oplever, at der er stor forskel på udførelsen af opgaver. En borger er tilfreds og tryk, når hjælpen ydes af kompetente medarbejdere, men borger oplever, at ikke alle har de fornødne kvalifikationer. Hun pointerer dog, at alle er vældig søde.</p> <p>Kontinuitet i pleje og omsorg til borgerne sikres ifølge medarbejderne bl.a. med kontaktpersonordning, fælles koordinerende morgenmøde med ledelsen og efterfølgende opgavefordeling på hver afdeling. Medarbejderne redegør for, at de hos konkrete borgere - fx borgere med svær demens - tilstræber størst mulig kontinuitet, og at afløsere tilknyttes borgere med mindst kompleksitet.</p> <p>Opfølgning ved ændring i en borgers tilstand sker via daglig kollegial sparring og inddragelse af relevante tværfaglige ressourcepersoner ved behov. Samarbejdet på tværs og med øvrige vagtlag beskrives bedret efter indførelsen af egne nattevagter og terapeuter samt DTR-møder, som bidrager til et helhedsorienteret syn på borgerne. Medarbejderne tilkendegiver samtidig, at triage afholdes sporadisk, og at både terapeuter og centersygeplejersker ofte indgår i den daglige pleje, idet arbejdspresset varierer. Centersygeplejerskerne løser desuden flere assistentopgaver, fx medicindoseringer, og de beskriver, at det til tider kan være svært også at finde tid til at understøtte medarbejdernes faglige udvikling.</p> <p>Medarbejderne redegør relevant for, hvordan de i samarbejde med borgerne arbejder rehabiliterende, og de motiverer borgerne til at gøre mest muligt selv. Afløsere introduceres grundigt til borgernes behov og ressourcer. En medarbejder på det skærmede afsnit redegør kompetent for, hvordan dagen forløber ud fra borgernes omskiftelige behov samt behov for nærvær af medarbejdere.</p> <p>Tilsynet bemærker en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i boliger og på fællesarealer, mens der observeres flere snavsede hjælpemidler.</p>

<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Samtlige borgere giver udtryk for en hverdag med medbestemmelse og et socialt miljø med mange hverdagsoplevelser, også i en tid med restriktioner.</p> <p>Borgerne har adskillige muligheder for aktiviteter og arrangementer, bl.a. takket være en engageret aktivitetsmedarbejder, frivillige og medarbejdere, som også inddrager borgerne i daglige gøremål, fx vasketøj eller vande blomster. Ældrecentrets bus benyttes flittigt, og gymnastik, spillehold for herrer og årlige ferieture er i kalenderen. Aktivitetsmedarbejderen går dagligt ture med en eller flere borgere, læser avis med en borger eller afholder nærværende én til én tid. Medarbejderne varetager klippekortsordningen, og de redegør for, at de til trods for en travl dag med mange plejeopgaver forsøger at skabe plads til spontane aktiviteter og hyggelige stunder i hverdagen. Medarbejderne oplever desuden et godt sammenhold blandt beboerne, og medarbejderne beskriver samstemmigt Åbakken som et livligt hus.</p> <p>Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer for måltiderne, og borgerne giver udtryk for tilfredshed med maden. Et par herrer beskriver med et glimt i øjet, at livremmene er spændt til bristepunktet.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan gode rammer for måltidet skabes i form af fx indbydende servering på fade, pædagogiske måltider og gode muligheder for særlige ernæringsmæssige tiltag.</p> <p>Tilsynet observerer en rolig og hyggelig atmosfære på fællesarealer, og medarbejdernes kommunikation og adfærd i samværet med borgerne er omsorgsfuld og med plads til humor.</p>
<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Manglen på faglærte medarbejders kompetencer og jævnlige vakante stillinger udfordrer ifølge ledelsen faglighed og kontinuitet i afdelingerne, hvilket der dagligt er stor opmærksomhed på. Ledelsens udviklingsfokus er derfor primært at rekruttere de nødvendige sundhedsfaglige kompetencer til ældrecentrets kerneopgaver, og ønsket er at øge antallet af social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker. Leder beskriver dog flere medarbejdere med bred erfaring, særligt i demensenheden, og at tværfaglige samarbejdspartnere og nøglepersoners specifikke viden i høj grad benyttes og inddrages i relevante situationer. Der tilbydes årlig MUS, og seneste samtaler viste et generelt ønske om merviden i konflikt-håndtering, hvilket er under planlægning. Desuden er praksisnær læring højt prioriteret, og temadage og møder anvendes bl.a. til borgerrelaterede drøftelser og faglige emner samt trivsel i medarbejdergruppen i samarbejde med kommunens trivselsagenter.</p> <p>Medarbejderne oplever et godt kollegialt sparringsmiljø og med tværfaglige resourcepersoner, omend det opleves meget tidskrævende med flere praktiserende læger tilknyttet samt omstændelige arbejdsgange, fx ved aflevering af urinprøver. Der er ifølge medarbejderne ad flere gange søgt om en plejehjemslæge uden resultat. Medarbejderne tilkendegiver samtidig, at de vakante stillinger og arbejdspresset tydeligt mærkes i hverdagen. Flere medarbejdere har trukket et stort læs, og brugen af ufaglærte afløsere påvirker fagligheden. De oplever dog samtidig en indbyrdes forståelse for deres forskellige ansvarsområder - på trods af generel travlhed - og værdsætter ledelsens og kollegaers hjælpsomhed. Medarbejderne ytrer desuden behov for fast supervision, grundet målgruppernes stigende kompleksitet.</p> <p>Det lægges til grund for vurderingen, at udfordringer i forbindelse med den udtalte mangel på faglærte medarbejdere påvirker kvaliteten i kerneydelsen.</p>

<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Ledelse og medarbejdere redegør for en stor opmærksomhed på at forebygge forråelse og sikre en værdig og respektfuld tilgang til borgerne. Ledelsens synlighed og italesættelse af oplevet praksis, kombineret med tillid og åbenhed i personalegruppen, er ifølge ledelsen med til at forebygge en u hensigtsmæssig adfærd og kommunikation.</p> <p>Ledelsen beskriver flere bekymrede henvendelser fra pårørende omkring manglende personale og kompetencer, hvor forventningsafstemning og utryghed søges løst ved dialog og fx ekstra besøg hos en borger. Samarbejdet med pårørende beskrives af leder som godt og konstruktivt, og leder oplever et særligt tæt fællesskab blandt de pårørende på den skærmede boenhed.</p> <p>En pårørende har overvejende positive meldinger om ældrecentret og medarbejdernes væremåde, og pårørende føler sig tryk og velinformeret.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver, at de har været meget berørte af de omtalte tv-udsendelser om forråelse, som dog har afstedkommet en positiv og øget opmærksomhed på hinanden, hvor også hverdagsdilemmaer i højere grad end før italesættes. Medarbejderne beskriver yderligere, hvordan nye medarbejdere introduceres til borgerne og til opgaverne, og de pointerer, at indsatser ydes på baggrund af faglige overvejelser frem for på personlige følelser og holdninger.</p>
---	--

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen at drøfte medarbejdernes udsagn omkring dokumentationspraksis, og at ledelsen skaber rammer, der sikrer rettidig dokumentation på daglige og faglige indsatser.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen skærper medarbejdernes bevidsthed omkring GDPR-regler, og at ledelsen sikrer, at personfølsomme data om borgerne konsekvent skærmes for uvedkommende.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen at evaluere borgernes oplevelse af fortravlede medarbejdere, og at ledelsen skærper sit fokus på at sikre, at alle medarbejdere er oplært til at udøve en kvalificeret pleje.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne et øget fokus på renholdelse af borgernes hjælpemidler.
5. Tilsynet anbefaler, at triage anvendes systematisk i samtlige boenheder.
6. Tilsynet anbefaler ledelsen at afdække medarbejdernes behov for fast supervision.

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.