



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Randers Friplejehjem

Uanmeldt tilsyn på plejecentre
September 2022

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.

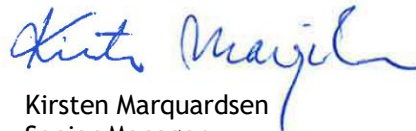
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 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: | Randers Friplejehjem, Store Bjørn 2, 8920 Randers NV |
| Leder: | Birte Stræde Simonsen |
| Antal boliger: | 29 boliger, hvoraf de fem netop er bygget til i en ny fløj |
| Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: | Den 14. september 2022, kl. 13.00 - 16.30 |
| Deltagere i interviews: | <ul style="list-style-type: none"> Leder, tre borgere, tre medarbejdere og to frivillige |
| Tilsynsførende: | Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Senior Consultant Line Hansen, sygeplejerske, cand.cur. |

1.1 AKTUELLE VILKÅR

| Aktuelle vilkår |
|--|
| <p>Tilsynet indledes i samarbejde med den ene af friplejehjemmets i alt tre sygeplejersker samt planlægger, og leder støder efterfølgende til. Leder oplyser om et velfungerende plejehjem, hvor alle arbejder ud fra stedets værdigrundlag og principperne for personcentreret omsorg med fokus på at skabe et hjemligt og værdigt liv for borgerne. Sommeren har været travl, men den er gået godt med hjælp fra plejehjemmets faste korps af såvel faglærte som ufaglærte afløsere. Den nye tilbygnings fem boliger er alle besatte, og i alt seks nye borgere er flyttet ind hen over sommeren, hvilket har gjort det nødvendigt at øge bemandingen i hverdage med i alt tre nye medarbejdere. Leder oplyser, at der på baggrund af udviklingen har været afholdt en "ryst-sammen-fest" for at øge kendskabet til hinanden og fejre udviklingen.</p> <p>En netop nyansat sygeplejerske, som skal agere stedfortræder for leder, er desuden tiltænkt rollen som superbruger i Nexus, når hun er lært op i omsorgssystemet. Sygeplejerskerne varetager i fællesskab fagområderne UTH, medicinhåndtering og faldregistrering, men de indgår også efter behov i basale plejeopgaver i de to teams. Aktuelle faglige fokusområder er ifølge leder og medarbejdere "Det gode måltid" og sikker medicinhåndtering.</p> <p>Leder oplyser om en engageret medarbejdergruppe i god trivsel, som udviser omsorg og hjælpsomhed over for hinanden. Sygefraværet er stabilt lavt, og ingen stillinger er vakante.</p> <p>På tilsynstidspunktet er årstidens store begivenhed høstfesten, som afholdes samme aften, under forberedelse med meget stor aktivitet til følge.</p> |

1.2 OPFØLGNING

| Opfølgning |
|--|
| Leder oplyser om et vedvarende fokus på at opkvalificere alle medarbejdere i dokumentation i Nexus med hjælp fra stedets nu to superbrugere. |

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

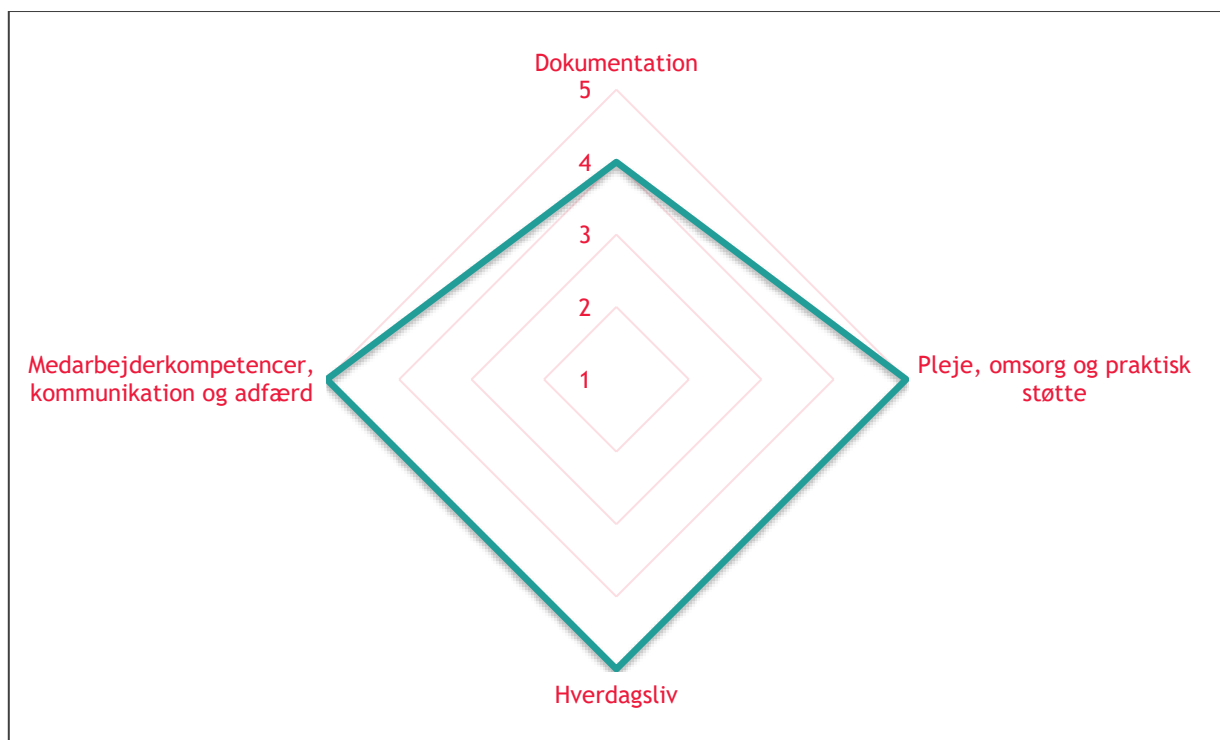
BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Randers Fripleshjem. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Randers Fripleshjem er et meget velfungerende plejehjem, og at ledelse og medarbejdere arbejder inkluderende og engageret på at skabe socialt fællesskab i trygge og hjemlige rammer for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagsliv, aktiviteter og måltider på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser. Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet lever op til Randers Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan med overbevisning redegøre for, hvordan de arbejder med udgangspunkt i personcentreret og situationsbestemt omsorg.

Det er desuden tilsynets vurdering, at såvel ledelse som medarbejdere har tydeligt fokus på at understøtte borgerne i at leve et værdigt liv med størst mulig indflydelse og selvbestemmelse.

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: 4</p> | <p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med leder, sygeplejersker og planlægger, som oplyser om en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til opdatering af journaler. Friplejehjemmet arbejder systematisk med journalgennemgang, så borgernes journaler jævnlige gennemgås af sygeplejerskerne.</p> <p>Døgnrytmeplaner fremstår i overvejende grad opdaterede og fyldestgørende udfyldt med beskrivelse af borgernes behov for pleje og støtte, frasat i et tilfælde, hvor beskrivelse af hjælp om natten savnes. Der ses ligeledes helt overvejende fyldestgørende beskrivelser af den pædagogiske tilgang til borgerne. Funktions- og evnetilstande og generelle oplysninger er udfyldte, men felterne mestring og motivation mangler fyldestgørende udfyldelse i to tilfælde.</p> <p>Borgernes samlede helbredssituation er beskrevet i helbredsoplysninger og helbredstilstande, og der ses god sammenhæng mellem relevante faglige indsatser og borgernes aktuelle helheds- og helbredssituation.</p> <p>Medarbejderne kender og følger GDPR-regler.</p> |
| <p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p> | <p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med den hjælp, de ydes. Borgerne beskriver, at de oplever tryghed i samarbejdet med medarbejdere og ledelse, hvor de oplever at få hurtig og kompetent hjælp, når der er behov for det. En borger værdsætter desuden sygeplejerskens små besøg til en snak om borgers trivsel og helbred, som er en stor trøst efter tabet af ægtefællen.</p> <p>Friplejehjemmet arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kendskab til borgerne, overlevering, relationer og kontaktpersonsordning. Medarbejdere og leder redegør for personcentreret omsorg som grundlag for pleje, støtte og omsorg, hvor borgernes tryghed og trivsel er omdrejningspunktet.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard, hvor medarbejderne har fokus på borgernes livshistorie, vaner og ønsker og med intern faglig sparring og fleksibilitet på tværs af de to fløje. Medarbejderne afholder dagligt morgensamling med opfølgning på det seneste døgn samt 1-2 ugentlige møder med triage og drøftelse af borgerrelaterede problemstillinger, ændringer hos borgerne samt generel planlægning. Ved ændringer i borgernes tilstande inddrages social- og sundhedsassistenter eller centersygeplejerske, som herefter foretager vurdering af tiltag, evt. i samarbejde med tværfaglige samarbejdspartnere. Medarbejderne er tilknyttet en primær fløj, men de har et indgående borgerkendskab til samtlige borgere, grundet stedets begrænsede størrelse.</p> <p>Tilsynet oplyses om medarbejdernes rehabiliterende sigte i dagligdagens praksis med udgangspunkt i at understøtte borgernes egne ressourcer i tilrettelæggelsen af plejeopgaver og almindelige dagligdags gøremål. Plejehjemmet arbejder med sundhedsfremmende og forebyggende initiativer, fx relateret til borgernes funktionsniveau, ernæring, væske og emotionelle tilstand.</p> <p>Tilsynet observerer, at den hygiejnemæssige standard på fællesarealer, i boliger og vedrørende hjælpemidler er meget tilfredsstillende.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p> | <p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever at have muligheder for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor deres døgnrytme, privatliv og individuelle behov for aktivitet respekteres. En borger fortæller om enestående støtte fra stedets medarbejdere i forbindelse med en livskrise. Borgerne oplever et velfungerende samarbejde med medarbejderne, og omgangstonen betegnes som imødekommende, ligeværdig og respektfuld. Flere borgere udtrykker glæde ved fællesskabet, og de benytter friplejehjemmets aktiviteter efter lyst og dagsform, bl.a. er banko, gåture stolegymnastik og ture på duocykel samt daglig andagt populære aktiviteter. En ergoterapeut står for de daglige aktiviteter, som også understøttes af en stor gruppe frivillige. To borgere oplyser, at de finder udbuddet af aktiviteter helt passende, og meget varieret.</p> <p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med madens smag og kvalitet og atmosfæren omkring måltiderne, som dagligt tilberedes fra bunden.</p> <p>Medarbejderne redegør for initiativer knyttet til at skabe gode rammer for måltidet, fx hjemlighed, sansestimuli og pædagogiske måltider, som imødekommer borgernes ønsker og ressourcer. Friplejehjemmet har ansat ernæringsassistenter i køkkenet, som tilbereder og anretter maden. Leder afholder derudover møder med ernæringsassistenter og borgere, hvor menuønsker fx drøftes.</p> <p>Tilsynet observerer overalt på stedet, at medarbejdernes kommunikation og adfærd i samværet med borgerne er respektfuld og meget omsorgsfuld, og tilsynet overværer en forventningsfuld stemning og stor aktivitet på fællesarealerne på dagen for tilsynet, hvor borgerne og deres pårørende ser frem til at deltage i høstfesten. Mange borgere følger tilberedningen og duften af helstegt pattegris på terrassen, mens andre borgere, sammen med de frivillige, dækker borde eller medvirker ved fremstilling af blomsterdekorationer til bordene i festsalen.</p> |
| <p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p> | <p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder vurderer, at den erfarne og stabile medarbejdergruppe har de nødvendige kompetencer til at varetage kerneopgaven. Faglig sparring, følgeskab med erfarne medarbejdere samt praksisnær læring prioriteres af leder og sygeplejersker, og leder oplever på denne måde, at medarbejderne løfter sig fagligt.</p> <p>Friplejehjemmet har et stabilt afløserkorps, hvis introduktion tager udgangspunkt i borgerspecifik oplæring og kontinuitet. Afløserne tilknyttes primært i en fløj ad gangen for at sikre tilhørsforhold og kompetencer.</p> <p>Medarbejderne har mulighed for løbende kompetenceudvikling, hvor særligt intern kompetenceudvikling i form af sidemandsoplæring og undervisning i forskellige faglige temaer vægtes. Sygeplejersken redegør for gældende praksis for faglig sparring, vidensdeling og opfølgning på borgerindsatser. Vikarer og afløserne oplæres til borgerspecifikke opgaver af sygeplejerskerne, og medarbejderne oplever, at de er gode til at trække på hinandens kompetencer og faglighed i hverdagen, hvor også ergo- og fysioterapeuter medinddrages efter behov. Medarbejderne er selv opsøgende på at holde sig fagligt ajour, og de anvender fx MyMed-Card.</p> <p>Medarbejderne angiver et godt eksternt, tværfagligt samarbejde, fx med kommunens nøglepersoner inden for dokumentation, inkontinens, demens og hjælpemidler, og leder oplyser desuden om et stort ønske om, at en fast plejehjemslæge kan blive tilknyttet stedet.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p> | <p>Leder og medarbejdere har fokus på at sikre borgernes ret til et værdigt liv, bl.a. ved at alle medarbejdere kender og efterlever friplejehjemets værdisæt i det daglige samarbejde med borgerne og ved praksisnære drøftelser på fx teammøder og til introduktion. Leder og forløbsansvarlig er altid med til indflytnings samtalen og kontaktpersonen, hvis det er muligt. De pårørende inviteres også med, hvis borgeren er indforstået med det, så de kan supplere med deres oplevelser. Ved samtalen drøftes væsentlige detaljer i borgernes liv, og ønsker og vaner indsamles med henblik på at yde borgerne rette hjælp til at leve sit liv på friplejehjemmet. Understøttelse af borgernes retssikkerhed og indflydelse drøftes jævnligt, og borgernes ønsker til den sidste tid tages op, når dette skønnes passende i forhold til borgernes tilstand og behov, eller hvis borgerne selv inviterer til en dialog herom. Leder har ikke modtaget klager længe, og hvis bekymringshenvendelser modtages, behandles disse med det samme og følges løbende op med dialog. Brud på god omgangstone eller uprofessionel adfærd adresseres omgående til den pågældende og til ledelsen.</p> |
|---|--|

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at borgernes behov for pleje og støtte konsekvent beskrives for hele døgnet.
2. Tilsynet anbefaler, at Generelle oplysninger udfyldes for alle borgere, jf. Randers Kommunes retningslinjer.

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.