



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Randers Friplejehjem

Uanmeldt tilsyn
August 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



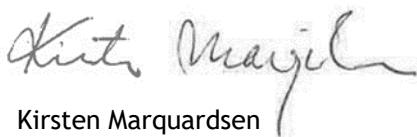
Birgitte Hoberg Sloth

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 friplejehjemmet og tilsynet

Navn og adresse: Randers Friplejehjem, Store Bjørn 2, 8920 Randers NV

Leder: Birte Stræde Simonsen

Antal boliger: 29 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 29. august 2023, kl. 08.30 - 12.45

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Gruppeleder
- Tre medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealerne.

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

Tilsynsførende:

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Leder afvikler på tilsynsdagen ferie, hvorfor tilsynet indledes og planlægges i samarbejde med friplejehjemets gruppeleder.

Gruppeleder oplyser om et velfungerende mindre plejecenter med engagerede og stabile medarbejdere, som arbejder ud fra det kristne livs- og menneskesyn med fokus på at skabe et hjemligt og værdigt liv for borgerne.

Gruppeleder fortæller, at friplejehjemmet står over for et lederskifte, hvilket naturligt har præget både borgerne og medarbejderne, som alle håber, at den rette findes til overtagelse af stillingen.

Siden sin opstart 1. februar 2023 har gruppeleder, som er social- og sundhedsassistent og superbruger i Nexus, haft fokus på dokumentationspraksis, og ud fra et årshjul prioriteres løbende undervisning i hhv. den sundhedsfaglige og socialfaglige dokumentation. Friplejehjemmet har ansat fire sygeplejersker, som indgår i den daglige pleje, og som derudover varetager områderne UTH, medicin og faldregistrering, ligesom de er tovholdere på triageringsmøder.

Medarbejdersituationen er ifølge gruppeleder stabil, og flere af medarbejderne har mange års anciennitet og de har været med fra start, da friplejehjemmet åbnede for fire år tilbage. Sygefraværet beskrives som lavt, men det er aktuelt præget af to langtidssygemeldinger, hvor fraværet ikke er arbejdsrelateret. Ingen stillinger er vakante, og friplejehjemmet mærker ikke til rekrutteringsudfordringer, og de modtager løbende henvendelser fra både fag- og ufaglærte, der ønsker ansættelse.

1.2 Opfølgning

Gruppeleder oplyser om et vedvarende fokus på at opkvalificere alle medarbejdere i dokumentation i Nexus, og at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentation. Tilsynet bemærker dog, at anbefalingerne fortsat er gældende.

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.

Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet lever op til Randers Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Tilsynet vurderer samtidigt, at Randers Fripleshjem er et velfungerende friplejehjem, og at 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 med høj borgerinddragelse og på borgernes præmisser.

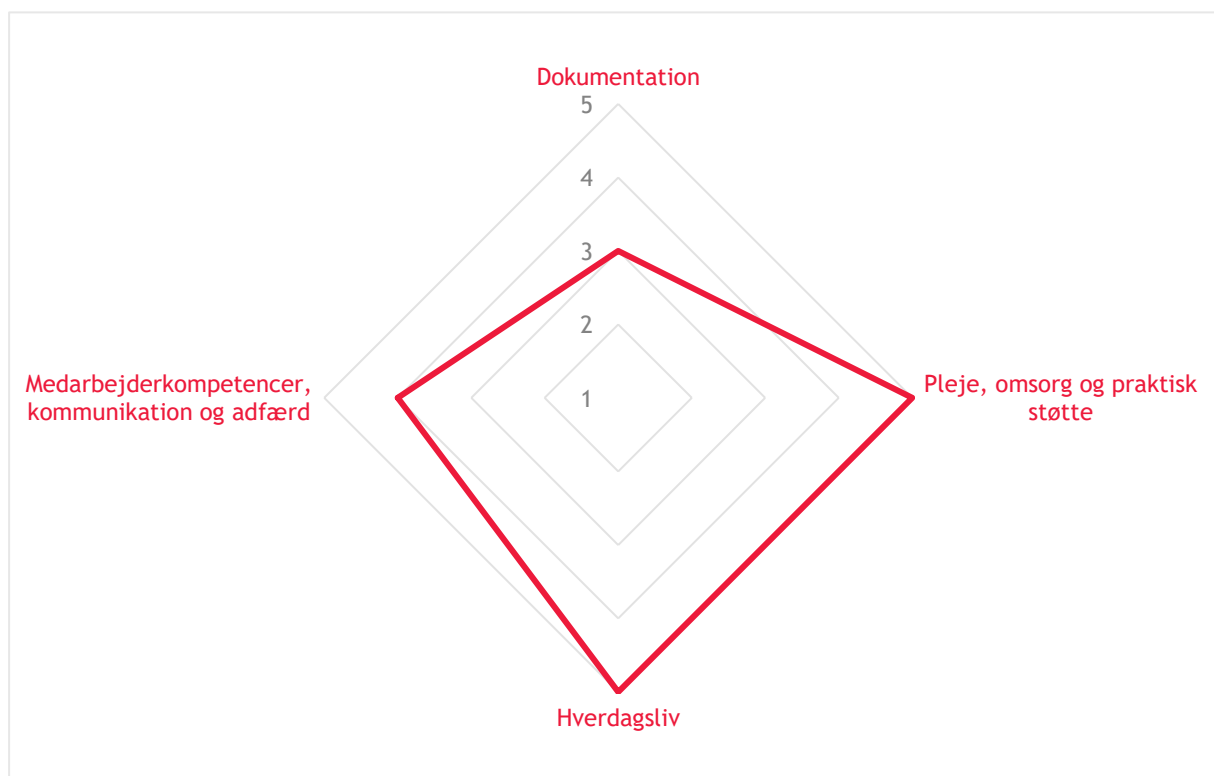
Kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet har givet anledning til i alt fem anbefalinger, hvoraf de fire vedrører mangler i dokumentationen, samt en anbefaling vedrørende temaet *Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd*. 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 friplejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne.

Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med gruppeleder, som også er superbruger i Nexus, og gruppeleder underviser og sidemandsoplærer øvrige medarbejdere ved behov. Gruppeleder oplyser om en klar rolle og ansvarsfordeling i forhold til opdatering af journaler, som, ud over den løbende opdatering, gennemgås systematisk og opdateres hver tredje måned af borgernes forløbsansvarlige medarbejdere.

Medarbejderne redegør desuden for ansvar og roller i arbejdet med dokumentationen, som understøtter kvaliteten i daglig praksis.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet, og borgernes behov for pleje og støtte er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes aktuelle helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der i alle tre døgnrytmeplaner beskrivelse af borgernes behov for hjælp ifm. bad. Hos en borger mangler der ligeledes opdatering af borgerens behov for hjælp om natten.

Borgerens hverdag er overvejende opdateret og udfyldt med borgerens livshistorie, dog savnes der konsekvent udfyldelse af punkterne motivation og mestring. Funktionsevnetilstande er overvejende opdaterede, fraset enkelte mangler i relation til borgerens aktuelle funktionsniveau.

Der ses overvejende sammenhæng mellem relevante faglige indsatser og borgernes aktuelle helbredssituation, fraset i et tilfælde hvor borgerens vægtmålinger ikke er udført konsekvent iht. den faglige indsats.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog, og medarbejderne kender og følger GDPR-regler.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager, og som svarer til deres behov. En borger fortæller, at borgeren var betænkelig ved at skulle flytte på plejecenter, men borgeren er faldet godt til, og værdsætter den daglige hjælp og støtte, som leveres af omsorgsfulde og søde medarbejdere. En anden borger fremhæver friplejehjemmet som "det ypperste", og borgeren har kun rosende ord om både medarbejdere og leder på stedet.

Friplejehjemmet arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, via kontaktpersonordning, fælles morgenmøde og ud fra relationer til borgerne. Medarbejdere beskriver en stor opmærksomhed på, at borgerne medinddrages i plejen, og at deres livshistorier, ønsker og vaner imødekommes i dagligdagen. Medarbejderne fremhæver desuden et stort borgerkendskab til samtlige borgere, grundet stedets mindre størrelse.

Pleje og omsorg leveres efter en høj borgeroplevelse og faglig standard og med et rehabiliterende sigte, hvor borgernes ressourcer inddrages i hverdagens ADL. Triagemøder afvikles to gange ugentligt, og så vidt muligt med samtlige medarbejdere. Ved ændringer i borgernes tilstand involveres en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske, som udfører TOBS-målinger, og vurderer evt. øvrige tiltag. Medarbejderne redegør for et velfungerende tværfagligt samarbejde med kommunens terapeuter og Demens-korps, som involveres ved behov, og de står til rådighed for sparring. Medarbejderne

oplyser, at en plejehjemslæge for nyligt er blevet tilknyttet friplejehjemmet, og både borgere og medarbejdere ser frem til samarbejdet.

Friplejehjemmet har fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx ved ernærings- og tryksårsscreening, og i et tæt samarbejde med køkkenet, der tilbereder protein- og ernæringsrige måltider til borgere, der er småtspisende.

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

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og de udtrykker stor tilfredshed med deres muligheder for indflydelse og selvbestemmelse. En borger oplyser at deltage i den daglige andagt og til gymnastik, og ellers har borgeren primært lyst til at opholde sig i egen bolig, hvilket respekteres af medarbejderne. En anden borger oplyser, at borgeren ikke har den store lyst til daglige aktiviteter, men borgeren deltager ved større aktiviteter, såsom fællesspisning og fx ved gårsdagens koncert, som blev leveret af Politiorkestret, hvor flere kendte melodier gav anledning til fællessang.

Medarbejderne beskriver friplejehjemmets aktivitetstilbud, som primært leveres af husets mange frivillige, og som spænder vidt fra banko til gåture, besøg af børn fra en nærliggende børnehave og gymnastik flere gange ugentligt. Derudover holdes der dagligt andagt, og medarbejderne beskriver desuden deres fokus på at tilbyde en-til-en tid med borgere, der profiterer heraf, fx ved en snak over en kop kaffe eller en lille gåtur i de nærliggende naturarealer, hvor frivillige sørger for pasning af geder og høns.

Borgerne er meget tilfredse med maden, som tilberedes fra bunden af i køkkenet, som er placeret midt i huset, og måltiderne beskrives som hyggelige.

Medarbejderne reflekterer over måltidets betydning for borgernes livskvalitet, og de redegør for en vedvarende opmærksomhed på at understøtte borgernes individuelle ernæringsbehov. Samtidigt har de fokus på at skabe hjemlige rammer med pædagogiske måltider, som understøtter den fælles dialog og borgernes behov for hjælp under måltidet, samtidig med en løbende opmærksomhed på borgersammensætningens behov for stimuli og socialt samspil.

Tilsynet observerer ved rundgang en god stemning og en hyggelig atmosfære samt et aktivt samvær og miljø i fælleskøkkenet, hvor flere borgere sidder og hyggesnakker og ser frem til dagens menu, bestående af nylavede fiskefrikadeller.

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne oplyser, at de altid oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne.

Medarbejderne redegør for en individuel tilpasset kommunikation og tilgang til borgerne med udgangspunkt i borgernes livshistorie, ligesom medarbejderne er bevidste om at være omstillingsparate og skifte roller og tilpasse deres jargon, alt efter borgernes dagsform og med respekt for den enkelte borger.

Medarbejderne oplever, at der på friplejehjemmet er de rette kompetencer til stede ift. målgruppernes behov, og de føler sig godt rustede til opgaverne. Medarbejderne redegør for løbende faglig sparring, følgeskab og praksisnær oplæring ved erfarne kollegaer ved behov. Medarbejderne reflekterer over, at tidligere afviklede borgerkonferencer, som ikke er afholdt i en længere periode, var med til at løfte fagligheden og borgerkendskabet afdelingerne imellem, og i den anledning oplyser de, at tre medarbejdere har været på kursus og skal være tovholdere på borgerkonferencerne, når og såfremt de genoptages.

Medarbejdergruppen består af ca. 40 ansatte, heraf fire sygeplejersker, seks social- og sundhedsassistenter, en fysioterapeut i et barselsvikariat, tre køkkenmedarbejdere og ca. 15 social- og sundhedshjælpere. Friplejehjemmet har desuden et fast afløserkorps med ufaglærte medarbejdere, som primært afløser i ferieperioder, hvor introduktion tager udgangspunkt i borgerspecifik oplæring og oplæring i dokumentation og medicin-håndtering ved en sygeplejerske ud fra et fast introduktionsprogram.

Medarbejderne har løbende mulighed for kompetenceudvikling i form af sidemandsoplæring og undervisning i forskellige faglige temaer af sygeplejerskerne. Medarbejdere har stort kendskab til hinandens kompetencer, og de er gode til at trække på den nødvendige viden på tværs af husets kompetencer. Demenssygeplejersken fra Randers Kommune har ligeledes undervist medarbejdere i demenssygdomme og faglige tilgange, og medarbejderne oplyser, at de arbejder med redskaberne fra Tom Kitwoods blomst og tilgang til borgere med demens. Medarbejderne holder sig desuden fagligt ajour ved at opøge viden i VAR-Portalen samt MyMedCard.

Medarbejdertrivsel beskrives som høj og med en god kollegial ånd, og samarbejdet er kendetegnet ved åbenhed og tillid til hinanden, hvilket medarbejderne fortæller er forebyggende ift. forræelse. Medarbejderne ville prompte reagere, såfremt en u hensigtsmæssig omgangstone fandt sted, hvilket dog ikke har været tilfældet.

2.3.5 Årets tema

Velfærds- teknologi	<p>Vurdering: Gruppeleder og medarbejdere oplyser, at hjælpemidler visiteres med udgangspunkt i Randers Kommunes indkøbsaftaler. En ansat fysioterapeut har stor opmærksomhed på at skaffe de rette hjælpemidler til borgerne, og dermed at sikre medarbejdernes gode arbejdsmiljø.</p>
Ingen Score	<p>Medarbejderne oplyser om aktuelle velfærdsteknologier, såsom at friplejehjemmet anvender sensorer til at registre aktivitet og bevægelse, elektronisk vendelagen ved mobilisering samt tryghedsskabende teknologi, fx borgernes nødkald.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på udviklingen inden for velfærdsteknologi, men de tilkendegiver også, at kendskabet til, hvad der er til rådighed, er begrænset.</p>

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 døgnrytmeplaner i alle tilfælde opdateres handlevejledende med beskrivelser af borgernes plejebehov for hele døgnet.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde udfylder ”borgers hverdag”, herunder punkterne mestring og motivation, jf. Randers Kommunes retningslinjer.
3. Tilsynet anbefaler, at funktionsevnetilstande i alle tilfælde opdateres i relation til borgernes aktuelle funktionsniveau.
4. Tilsynet anbefaler medarbejderne en opmærksomhed på konsekvent at sikre opfølgning på faglige indsatser, herunder en konkret borgers vægtmålinger.
5. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at drøfte en løsning på medarbejdernes behov for at implementere systematiske og faglige mødefora med plads til borgergennemgang og vidensdeling omkring 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.

