



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Kristrupcentret

Uanmeldt tilsyn
September 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



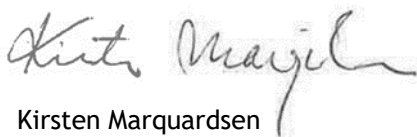
Birgitte Hoberg Sloth

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 plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Krstrupcentret, Byvænget 12, 8960 Randers

Leder: Pia Villadsen

Antal boliger: 26 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 20. september 2023, kl. 08.00 - 12.45

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog desuden observationer på fællesarealer.

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

Tilsynsførende:

Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med leder, som oplyser om et velfungerende plejecenter.

Det ledelsesmæssige fokus er kontinuerlig rettet mod at understøtte medarbejdernes faglighed i relation til opgaverne, ligesom leder vægter at sikre borgene medinddragelse og et meningsfuldt hverdagsliv. Leder oplyser i den forbindelse om, at der hver måned holdes fællesmøde med borgerne, hvor borgerne sætter dagsordenen og bl.a. drøfter ønsker til huset eller forslag til aktiviteter. Det seneste år er to ungarbejdere blevet ansat, og leder bemærker, hvordan der mellem de unge og borgerne er et særdeles godt samspil og gensidig respekt.

Leder har desuden arbejdet målrettet med nedbringelse af medarbejdernes sygefravær, og leder indkalder systematisk til sygefraværssamtaler mhp. at drøfte mulige forbedringstiltag eller løsninger sammen med den pågældende medarbejder. Ændrede timeantal, en samtale med trivselsmedarbejder eller pausering af nøglefunktioner nævnes som eksempler på tilbudte tiltag, og leder fremviser statistikken, hvor korttidsfraværet næsten er halveret det seneste år.

Leder beskriver ingen nævneværdige udfordringer, men hun har en løbende bevågenhed på medarbejdernes trivsel og samarbejde ud fra de daglige dialoger.

Medarbejdersituationen er ifølge leder overvejende stabil, og stedet har ingen vakante stillinger. Leder bemærker dog, at tre langtidssygemeldte medarbejdere, heraf en grundet en arbejdsskade, mærkes i en mindre personalegruppe, men hun oplyser, at der er iværksat en plan for tilbagevenden for de to medarbejdere. Fraværet er blevet dækket ved at justere på vagtplanen, samt ved at koordinere og ændre i arbejds gange og opgaver eller ved at gøre brug af det faste afløserkorps.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger, bl.a. med løbende drøftelser af dokumentationspraksis, ligesom der er fulgt op med løbende undervisning af Nexus superbruger, hvor undervisning skal foregå på tilsynsdagen om eftermiddagen.

2. Tilsynsresultat

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Krstrupcentret. 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 Krstrupcentret er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er et stort fokus på borgernes selvbestemmelse i hverdagen, herunder at aktiviteter tilrettelægges på borgernes præmisser.

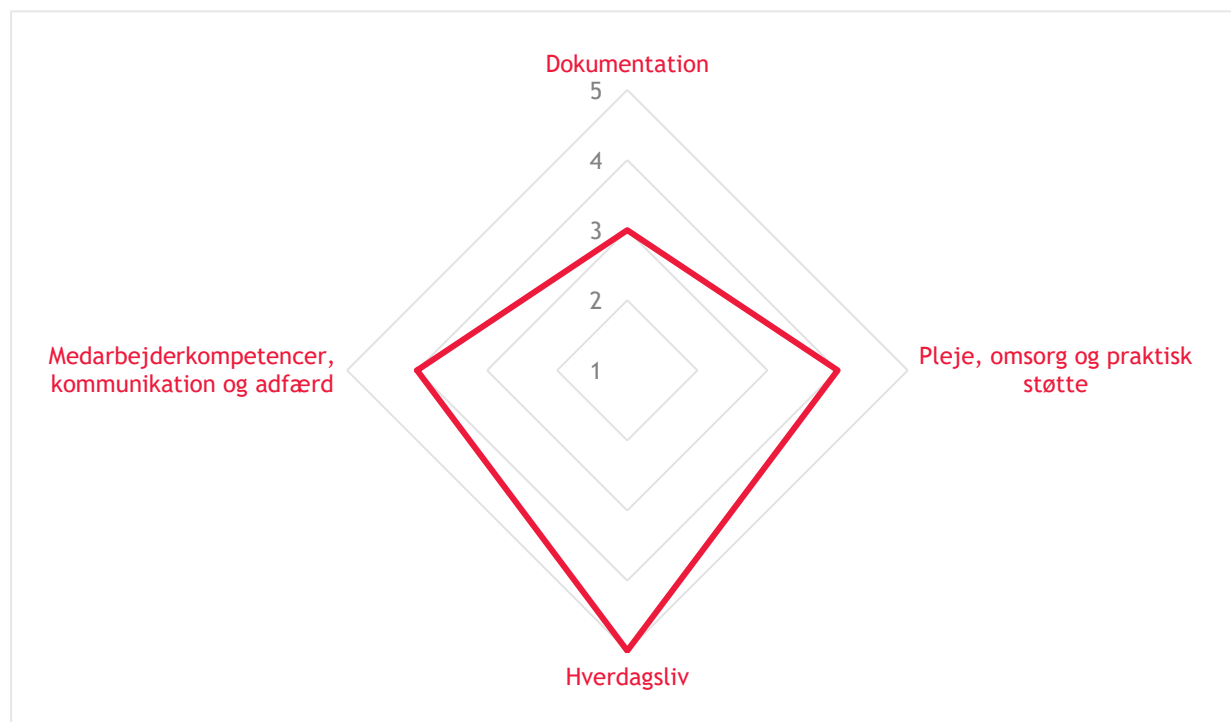
Kerneydelsen leveres med en god borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis. Dog udgør dokumentationsområdet, og dertil hørende indsatser, fortsat et udviklingsområde, idet tilsynet har afdækket mangler, som har givet anledning til i alt tre anbefalinger inden for dokumentation og levering af kerneydelsen, som tilsynet vurderer vil kræve en ledelsesmæssig opfølgning og indsats at udbedre.

I relation til årets tema, Velfærdsteknologi, er det tilsynets vurdering, at både ledelse og medarbejdere løbende er opmærksomme på teknologier ift. borgerne, kerneydelsen og vedrørende egne arbejdsgange.

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 oplyser, at dokumentationen fungerer som et aktivt redskab, og at medarbejderne arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Forløbsansvarlige medarbejdere og kontaktperson er tovholdere på at sikre en opdateret borgerjournal, hvor audits udføres hvert kvartal. Dokumentationen for tre borgere er gennemgået med centersygeplejersken.

Dokumentationen er delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje og støtte er i handleanvisninger og døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes aktuelle helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der hos alle tre borgere udfoldelse af hjælpen, fx beskrivelse af hjælpen til bad i to tilfælde, og vedrørende toiletbesøg, rehabiliterende støtte og hjælp ifm. ernæring hos en tredje borger. Beskrivelse af medarbejderindsats i relation til afholdt DTR-møde/mål savnes desuden opdateret i en borgers døgnrytmeplan. Borgers hverdag ses beskrevet og ajourført, fraset manglende beskrivelse af mestring og motivation hos en borger. Funktionsevnetilstande er udarbejdede efter kommunens retningslinjer, dog mangler en enkelt tilstand oprettelse. Der ses relevante observationsnotater, som overvejende er relaterede til en tilstand. Hos en borger, som tilbydes vejning hver 14. dag, savnes der konsekvent udførte vejninger samt dokumentation og observationsnotater for indsatser i relation til borgerens aktuelle undervægt.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne oplever at modtage pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager. En forholdsvis nyindflyttet borger tilkendegiver, at borgeren skal vænne sig til at bo i plejebolig, men at medarbejderne støtter borgeren, det bedste de kan.

Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, kontaktpersonordning, uformelle overlap mellem vagtlag samt orientering i dokumentationen. Centersygeplejerske eller social- og sundhedsassistenter triagerer borgerne hver morgen med afsæt i forværrings- og observationsnotater, ligesom der på de daglige morgenmøder justeres på kørelister, hvis kompleksiteten fordrer en omfordeling af medarbejderkompetencerne. Ved ændringer af borgernes tilstand inddrages en social- og sundhedsassistent, som vurderer situationen, og vedkommende inddrager relevante kollegaer ved behov herfor.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de via løbende dialoger sikrer, at borgerne medinddrages i plejen, og at borgernes livshistorie inddrages ift. at tilgodese borgernes ønsker og vaner. Derudover har medarbejderne stort fokus på at indhente borgernes samtykke, hvis ændringer eller information skal videreformidles til pårørende.

Den helhedsorienterede indsats sikres både ved afholdelse af DTR-møder, hvor borgernes mål er i centrum, samt via et velfungerende tværfagligt samarbejde med relevante samarbejdspartnere, herunder praktiserende læger og demenskoordinator.

Medarbejderne kan desuden redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte og med formål om, at borgerne vedligeholder deres funktionsniveau. Centerterapeuten involveres ofte til sparring om rette hjælpemidler eller forflytninger, ligesom borgerne motiveres og vejledes til at benytte egne ressourcer, fx i den daglige pleje. Medarbejderne redegør ligeledes for deres opmærksomhed på sundhedsfremme og forebyggende tiltag i form af fokus på hygiejne og forebyggelse af UVI samt ved løbende opmærksomhed på at sikre borgerne sufficient ernæring og ved at inddrage kommunens ernæringspecialist ved tvivl eller vejledning.

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

I vurderingen af temaet vægtes den manglende faglige indsats og opfølgning på en borgers vægttab og aktuelle undervægt.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de har medindflydelse og selvbestemmelse i forhold til pleje, døgnrytme og deltagelse i aktiviteter. En borger er fx i egen bolig, hvilket er borgerens ønske, og dagen går med at se TV. En anden borger hækler og ser TV, og borgeren oplyser om gårsdagens tur i Rema 1000 med en medarbejder. Den tredje borger deltager i de aktiviteter, som borgeren ønsker, og borgeren fortæller med stor glæde om at have deltaget til en "Kim Larsen" koncert på et nærliggende plejecenter.

Leder og medarbejdere redegør for, hvordan borgerne sikres indflydelse i hverdagen og vedrørende aktiviteter. Husets arrangementsudvalg, bestående af flere medarbejdere, tilrettelægger forskellige aktiviteter, såsom banko, gymnastik, sang og strikkeklub, ligesom borgernes forslag inkluderes. I den forbindelse anerkender medarbejderne, at borgerne er meget gode til at komme med forslag til udflugter, fx ture til storcentret, ligesom de faste årstidsbestemte fester, som løvfaldsfesten og høstfesten, er populære. Frivillige understøtter tillige forskellige arrangementer, ligesom medarbejderne redegør for vuggestuebesøg og et samarbejde med skolen, som bidrager til liv på centret. Hverdagsrehabilitering er ifølge medarbejderne en del af hverdagens praksis, og borgerne lægger fx klude sammen, dækker borde og bærer service over til rullevoغن efter endt måltid, hvis muligt. Aktuelt er æblesæsonen på sit højeste, og flere borgere har skrællet æbler til æblekage. Borgere, som ikke profiterer af større fællesaktiviteter, tilbydes en-til-en kontakt.

Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og de indtager måltiderne hhv. i egen bolig eller i den store spisestue efter eget ønske.

Medarbejderne kan reflektere fagligt over måltidets betydning for borgerne, og de redegør for deres rolle og opgaver, hvor de i spisesalen har fokus på at skabe ro og stemning samt på at reducere støj ved at lukke døren til køkkenet. I spisestuen er maden anrettet som en buffet, hvor borgere, som kan, forsyner sig selv, mens medarbejderne sørger for borgere med behov for hjælp. Medarbejderne deltager ved måltiderne, og de har fokus på en bordplan, som tilgodeser borgernes behov for fx socialt fællesskab eller behov for at blive skærmede. Medarbejderne har ligeledes øje for, at borgerne ved måltiderne har rette specialbestik eller service, bl.a. indtager en svagtseende borger sin mad fra en farvet tallerken. Ernæringsmæssige afvigelser, såsom nedsat appetit eller synkebesvær, observeres og følges op med sparring eller særkost i dialog med køkkenet.

Tilsynet observerer, at der er en god stemning og atmosfære ved dagens frokost i den store spisestue, og at borgerne efterfølgende benytter terrassen eller de små opholdssteder på fællesarealerne til et ophold og en snak med medarbejdere eller bofæller.

Tilsynet bemærker ligeledes, at væggene rundt om på centret er prydede med mindre reminiscensbilleder og tilhørende tekster.

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score:4

Vurdering:

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

Borgerne udtrykker, at medarbejderne er søde, og at de anvender en god og anerkennende omgangsform døgnet rundt.

Medarbejderne redegør for et stort borgerkendskab, grundet stedets størrelse, hvor borgerne mødes individuelt og respektfuldt, og hvor medarbejdernes tilgange er individuelt tilpasset den enkelte borger og situation. Medarbejderne vægter at være lydhøre og at skabe gode relationer til borgerne, ligesom de er opmærksomme på borgernes selvbestemmelse i hverdagen. Både leder og medarbejderne italesætter deres løbende fokus på at forebygge forrælse, bl.a. via talrige drøftelser og ved at være åben over for svære situationer og faglige opgaver, ligesom medarbejderne oplyser om tryghed ved at sige til og fra eller bede om sparring, hvor kommunens trivselskonsulent fx inddrages.

Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer på centret. Ud over centersygeplejersken er yderligere en sygeplejerske ansat i helhedsplejen. Leder arbejder målrettet med systematik vedrørende medarbejdernes kompetenceudvikling, videndeling og læring, bl.a. via de faglige møder og daglige drøftelser, samt via kompetenceskemaer ud fra kommunens indsatskatalog. Arbejdet med kompetenceskemaer er en igangværende proces, som bl.a. skal følges op på næstkommende assistent-/sygeplejerskemøde. Leder tilkendegiver, at flere medarbejdere er meget opsøgende ift. kurser, og at flere medarbejdere bl.a. er tilmeldt kurser i konflikthåndtering/low arousal, palliation samt kursus vedrørende tilgange til psykiatriske borgere.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de redegør for deres daglige tværgående faglige drøftelser med hinanden. Derudover fremhæves sparringen ved DTR-møder og teammøder med borgergennemgang samt den løbende undervisning i relevante emner, som fx dagens undervisning inden for dokumentationen. Medarbejderne anerkender leder som imødekommende ved forespørgsler om mere viden, og de reflekterer samtidigt over, at de også selv har et ansvar for at holde sig ajour. I den forbindelse nævnes brug af MyMedCard, VAR-portalen samt kommunens H-drev med instrukser. Ifølge medarbejderne sker oplæring i delegerede ydelser eller brug af hjælpemidler løbende fra centerterapeut og centersygeplejerske.

I den samlede vurdering af temaet påvirkes scoren af manglerne i dokumentationen af kerneopgaven samt af det aktuelle sygefravær og kompetencetab, som har betydning for kvaliteten af kerneopgaven.

2.3.5 Årets tema

Velfærds-
teknologi

Ingen Score

Leder redegør for, at der arbejdes med velfærdsteknologi i det omfang, det giver værdi for opgaverne og tryghed for borgerne. Det er desuden leders oplevelse, at centerterapeuten er opmærksom på, hvilke digitale løsninger der kan anvendes hos borgerne, og at centerterapeuten er fremsynet i relation til borgerens problemstillinger.

Medarbejderne redegør for anvendelse af forskellige apps, fx pleje.net, ligesom skærmskultationer med forskellige samarbejdspartnere er benyttet. En borger har fået bevilget en rygerobot, hvilket fungerer godt hos den pågældende borger. Dog reflekterer

medarbejderne over, at anvendelse af velfærdsteknologiske løsninger også fordrer at borgerne har relevante ressourcer, hvis det skal fungere. Medarbejderne oplyser, at idéer til løsninger både kan opstå i faglige drøftelser, fx med centerterapeuten, ligesom flere medarbejdere bliver bevidste om mulige digitale løsninger via sociale medier.

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, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplaner og udarbejder handleanvisninger med fyldestgørende beskrivelser af borgernes pleje- og støttebehov.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at oprette funktionsevnetilstand og at udfylde punkterne mestrings og motivation hos en konkret borger, og generelt sikre, at observationsnotater er relaterede til relevante tilstande.
3. Tilsynet anbefaler leder og centersygeplejerske at sikre faglig opfølgning hos en konkret borger ift. dennes vægttab og ift. fremtidige indsatser relateret hertil.

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.

