



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Center Møllebo

Uanmeldt tilsyn på plejecentre
August 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 centret og tilsynet
Navn og Adresse: Center Møllebo, Infanterivej 35, 8930 Randers NØ
Leder: Anette Holck
Antal boliger: 44 ældreboliger med kald
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 29. august 2022, kl. 12.30 - 16.15
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder, tre borgere og tre medarbejdere
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur. Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at boligerne på Center Møllebo defineres som ældreboliger med kald, og er beliggende på to nærliggende lokationer.</p> <p>Leder beskriver centret som et specialiseret center, grundet målgruppen, som rummer borgere med fysisk og kognitiv svækkelse, fx senhjerneskadede borgere, borgere med psykiske udfordringer samt borgere med et aktivt misbrug.</p> <p>Implementering af DTR-møder med udgangspunkt i Tom Kitwoods teori, blomsten, har for leder og medarbejdere været et indsatsområde, som der i foråret er arbejdet målrettet med. Dokumentationspraksis har ydermere været et udviklingsområde i samarbejde med centrets centersygeplejerske, som bl.a. har undervist medarbejderne i tilstande og handlingsanvisninger for ensretning og kvalificering af dokumentationen.</p> <p>Leder har fokus på arbejdsmiljøet ved altid at være sparringspartner og være støttende over for personalet, ligesom leder gennem dialog bidrager til at klæde medarbejderne på til de komplekse borgerforløb. Et tiltag, der ifølge leder har bidraget til optimering af arbejdsmiljøet, er en øget opmærksomhed på at drøfte og tydeliggøre medarbejdernes forskelligheder. Medarbejderne har i den forbindelse fået lavet en mini-personprofil for at få øje på egne og kollegernes kompetencer, og derved bedre kunne udnytte denne viden i samarbejdet om borgerne.</p> <p>Af udfordringer nævner leder mangel på frivillige, som kunne have lyst til at bidrage med hverdagsaktiviteter til målgruppen. Desuden bemærker leder, at pandemien for flere borgere har været svær at håndtere, da deres vanlige hverdagsaktiviteter blev væsentligt reduceret, hvorfor nogle beboere har øget deres misbrug. Leder beskriver en stabil og dedikeret medarbejdergruppe, som brænder for målgruppen. Centret har et højt langtidsfravær, grundet en tidligere langtidssygemelding, mens korttidsfraværet beskrives som lavt. Der er ingen vakante stillinger.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Tilsynet bemærker, at anbefalingen fra sidste års tilsyn vedr. dokumentation fortsat gør sig gældende.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Center Møllebo. 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 stikprøve hos tre borgere.

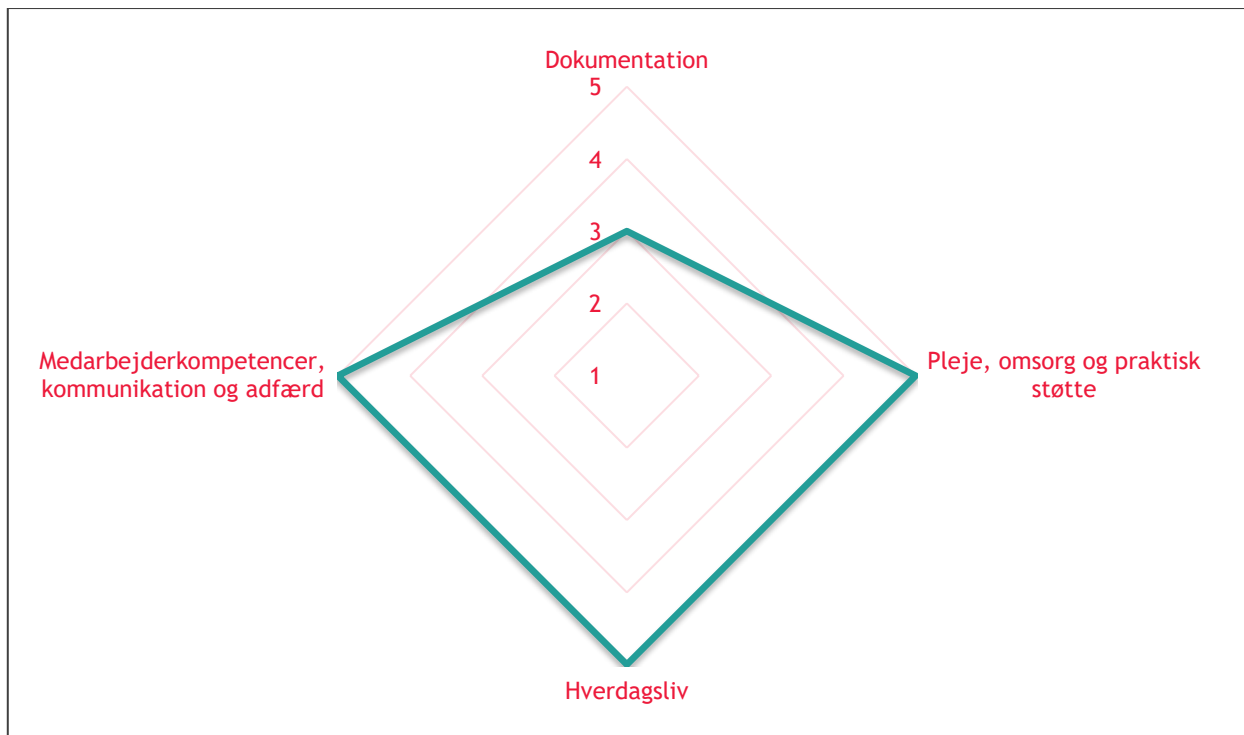
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Center Møllebo er et velfungerende center, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Kerneydelsen leveres med en god borgeroplevet kvalitet, herunder at medarbejderne har fokus på at arbejde sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende i samspillet med borgerne.

Tilsynet har givet anbefalinger vedrørende mangler inden for dokumentationsområdet, som tilsynet vurderer vil kræve en kontinuerlig og målrettet ledelsesmæssig indsats at udbedre.

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 plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, bl.a. i form af en klar rolle- og ansvarsfordeling i forbindelse med opdatering af dokumentationen, hvor kontaktpersoner er tovholdere. Centersygeplejersken oplyser, at der arbejdes med kørelister og handlingsanvisninger i relation til opgaverne i stedet for døgnrytmeplaner. Herudover er medarbejderne undervist i ny praksis vedrørende tilstande i maj måned, og de er godt på vej til at få alle borgerjournaler ajourført i relation hertil.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Ved alle tre borgere savnes hhv. oprettelse af opgaver på kørelisten, fx et natbesøg, eller fyldestgørende handlingsanvisninger i relation til borgernes pleje og omsorg, eksempelvis savnes der beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange, støtte til tandbørstning eller udfoldelse af hjælpen til bad. Ligeledes savnes der fyldestgørende anvisninger i forhold til konkrete indsatser, såsom vægtmåling og rengøring af respirationsmaskine.</p> <p>Borgers hverdag ses med velbeskrevne livshistorier, fraset i et tilfælde, mens punkterne mestring og motivation mangler udfyldelse i alle tre tilfælde. Den sidste tid er udfyldt hos en borger, og det bemærkes, at der mangler opfølgning fra et DTR-møde afholdt i februar hos en borger.</p> <p>Funktionsevne- og helbredstilstande er ikke konsekvent opdateret hos en borger, mens tilstandene i de to andre tilfælde overvejende er ajourførte.</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 plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever at modtage relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og borgerne beskriver en tilfredshed med medarbejdernes måde at hjælpe og støtte dem på. En borger anerkender positivt, at medarbejderne er gode til at støtte ham på hans dårlige dage.</p> <p>Medarbejderne sikrer kontinuiteten ved borgerne gennem kontaktpersonsordningen, og de nævner i den sammenhæng, at relationsarbejdet har en særlig betydning for samarbejdet med centrets målgruppe. Medarbejderne fordeler således opgaver ud fra kontaktpersonsordningen, og de orienterer sig dagligt i dokumentationen. Medarbejderne mødes desuden dagligt til faglig sparring med deltagelse af leder og centersygeplejerske, ligesom triagemøder afvikles en gang ugentligt med deltagelse af centersygeplejersken.</p> <p>Sundhedsfremmende og forbyggende indsatser er ifølge medarbejderne fx at støtte borgere til madlavning, både ift. at indtage sufficient ernæring og som støtte til ønsket væggtab, ligesom psykisk støtte til borgerne er en generel forebyggende indsats. Den rehabiliterende indsats er ifølge medarbejderne en integreret del af kerneydelserne, og som foregår i den daglige ADL.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan det sikres, at borgerne medinddrages i plejen, samt at borgernes ønsker og vaner imødekommes.</p> <p>Der ses en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.</p>

<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne oplever medbestemmelse, og de er meget glade for, at de både kan være en del af fællesskabet eller blot være sig selv, alt efter dagsform.</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser, at der er tilknyttet en frivillighedsguide, som bl.a. planlægger mandeklub, nørkleklub, gåture og banko. I den forbindelse ytres der ønske om at rekruttere flere frivillige, som kan understøtte aktiviteterne, hvilket beskrives som svært, da det både kræver modne og robuste frivillige ift. målgruppen.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de planlægger ture ud af huset, og medarbejderne er også primus motor for at arrangere større årstidsbestemte arrangementer. Medarbejderne fortæller om en nylig tur til Mariager samt en biograftur, som blev arrangeret efter ønske fra borgerne. Klippekortordningen kendes og udmøntes af medarbejderne, og klippekort anvendes primært til gåture og socialt samvær.</p> <p>De fleste af borgerne får leveret mad udefra, og en stor del af borgerne spiser i egen bolig. Dog er der mulighed for fælles morgenmad og aftenkaffe på fællesarealet, som medarbejderne motiverer borgerne til at være en del af.</p> <p>Medarbejderne fortæller, hvordan de understøtter borgerne med bestilling af varer udefra, derudover støttes borgerne i forbindelse med måltiderne efter borgernes behov.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er en god stemning og atmosfære på flere fællesarealer, ligesom flere borgere er samlet udenfor centret, hvor de nyder deres eftermiddagskaffe i det gode vejr.</p>
<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en god og anerkendende kommunikation fra medarbejderne.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne har de relevante faglige kompetencer, og at der er de nødvendige ressourcer på centret. Leder er bl.a. via sine MUS-samtaler med medarbejderne nysgerrig på medarbejdernes individuelle kompetencer og ønsker for videreuddannelse. Leder oplyser desuden, at medarbejderne for nylig er undervist af kolleger fra Rusmiddelcentret, ligesom flere af medarbejderne har deltaget i kurser, som relaterer sig til målgruppen. Vidensdeling sikres ifølge leder via de forskellige nøglepersoner, fx inden for senhjernesgade-området, som formidler og underviser kollegerne på personalemøder. Centersygeplejersken er ofte sparringspartner ved komplekse borgere.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har rette faglige kompetencer til målgruppen, og de føler sig godt rustede til opgaverne med tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling. Medarbejderne opsøger fx viden i VAR, og centersygeplejersken bidrager til kompetenceudvikling ved delegering, oplæring og undervisning ved nye opgaver. I komplekse borgerforløb inddrages relevante samarbejdspartnere, såsom diætist, terapeuter, bostøtte, læger og demensnøglepersoner, som vejleder og udvider medarbejdernes faglige viden.</p> <p>Lederen og medarbejderne redegør for deres arbejde med at forebygge forræelse, bl.a. med utallige dialoger på personalemøder og via deres faglige bevidsthed, som medvirker til at kunne imødekomme borgernes til tider grænseoverskridende adfærd. Medarbejderne har derfor et indbyrdes fokus på deres omgangstone, og de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen, såfremt det skulle forekomme.</p>

<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Borgerne oplever at blive mødt med respekt for deres til- og fravalg, og de er meget tilfredse med at bo på Center Møllebo.</p> <p>Lederen og medarbejderne oplyser at have stort fokus på borgernes værdighed, og i forbindelse med undervisning af værdighedsblomsten er der skabt mere struktur og tydelighed i arbejdsmetoden omkring værdighed.</p> <p>Centret har et velfungerende Bruger-pårørende råd med repræsentanter af borgere og pårørende. Leder oplyser, at emner, som fx husregler, er taget op på et møde, hvor der bl.a. henstilles til, at borgerne ikke må opholde sig stærkt berusede på fællesarealer eller ved indgangspartiet til centret.</p> <p>Lederen og medarbejderne redegør for et velfungerende samarbejde med de pårørende, hvor leder tilstræber kontakt til nye borgere og pårørende i forbindelse med indflytning. Da det langt fra er alle borgere, som har kontakt til deres pårørende, er medarbejderne ofte borgernes nærmeste.</p> <p>Indflytningssamtalen afvikles med borgere, mulige pårørende, kontaktperson, centersygeplejerske og leder.</p> <p>Magtanvendelse anvendes ifølge medarbejderne ikke, og medarbejderne kan redegøre for de gældende retningslinjer på området, ligesom de beskriver pædagogiske overvejelser og tilgange, der altid skal afprøves forud for evt. nødvendige magtanvendelser.</p> <p>Borgernes ønsker til den sidste tid drøftes ikke systematisk, men medarbejderne forsøger at gribe det rigtige øjeblik til samtalen.</p> <p>Ifølge leder er der ikke modtaget nogen klager.</p>
---	---

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at ajourføre borgernes kørelister med plejeopgaver og fyldestgørende handlingsanvisninger i relation hertil. 2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne udfolder punkterne mestring og motivation under Borgers hverdag. 3. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere borgernes funktionsevnetilstande i relation til borgernes aktuelle funktionsniveau. 4. Tilsynet anbefaler centersygeplejersken og medarbejderne at sikre ajourførte helbredstilstande, svarende til borgernes aktuelle helbredssituation.

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.