



Tilsynsrapport Silkeborg Kommune

Sundhed og omsorg
Genoptræningscenter,
Remstruplund - døgnafdeling

Uanmeldt tilsyn
Maj 2024

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt 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 Midlertidige pladser.

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



Dorte Karlskov

Senior Manager

Mobil: 30 63 47 05

Mail: dokar@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede og
skal derfor vurderes ud
fra dette.*



1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om centret og tilsynet

Navn og adresse: Silkeborg Kommunens Genoptræningscenter, Remstruplund - døgnafdeling, Gudenåvej 1a -8600 Silkeborg

Leder: Helle Hededam Christensen

Antal pladser: 18

Dato for tilsynsbesøg: Den 2. maj 2024, kl. 08.00 - 14.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Fem medarbejdere
- Tre borgere
- To pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet med leder og fire medarbejdere, der fik en tilbagemelding om tilsynsforløbet og udviklingsområder.

Tilsynsførende:

Manager Lise-Lotte Sørensen, sygeplejerske, MKS

Senior manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med leder, der oplyser at have været ansvarlig for kommunens rehabiliteringspladser på Remstruplund i de seneste seks år, hvortil leder oplever stigende kompleksitet, høj belægning på de 18 pladser og et stort flow i borgerforløbene i takt med, at antallet af kommunens øvrige midlertidige pladser inden for de sidste to år er nedbragt. Målgruppen er voksne, der har et omfattende funktionstab, primært grundet amputation eller senhjerneskade, og derudover har flere borgere misbrugsproblematikker. En lille andel af borgerne indskrives fra primærsektor, mens hovedparten kommer direkte efter en sygehusindlæggelse eller fra Hammel genoptræningscenter, hvortil leder oplyser at modtage færre borgere end tidligere. De fleste borgere indskrives med en genoptræningsplan, og leder oplyser, at centeret tilbyder genoptræning på et avanceret niveau.

Den tværfagligt sammensatte medarbejdergruppe er, ifølge leder, meget kompetent og dedikeret til opgaven, og flere har massiv erfaring fra det neurologiske område. To sygeplejersker, ansat i koordinatorfunktioner, fungerer som bindeled ved indskrivning samt sikrer daglig faglig sparring til de øvrige medarbejdere, og de understøtter centerets målrettede fokus på kvalitet- og kompetenceudvikling i relation til den komplekse opgave. Leder oplyser, at det i MED-udvalget netop er besluttet, at årets fokusområde og kompetenceudvikling skal omhandle pårørendesamarbejdet, da leder og medarbejderne oplever et øget behov for fx tydelig forventningsafstemning og faglige redskaber til understøttelse af pårørende, der ofte er i krise efter deres kæres forudgående længerevarende sygdomsforløb.

Medarbejdersituationen er, ifølge leder, stabil. Ingen stillinger er vakante, og sygefraværet er nedadgående efter en periode med stigende fravær til et nu moderat niveau. Fraværet tilskrives eftervirkninger efter Covid-19 samt årstidsbestemte infektioner og medarbejdernes behov for barnets første sygedag.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Silkeborg Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Genoptræningscenter Remstruplund - døgnafdeling. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Genoptræningscenter Remstruplund er et velfungerende center, hvor engagerede og fagligt kompetente medarbejdere og ledelse medvirker til, at sårbare borgere modtager relevant træning samt pleje og omsorg under deres midlertidige ophold. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på at understøtte borgernes ressourcer og træningspotentiale igennem en velfungerende og tværfaglig indsats, hvortil borgernes pårørende inddrages i det omfang, borgere og pårørende ønsker det.

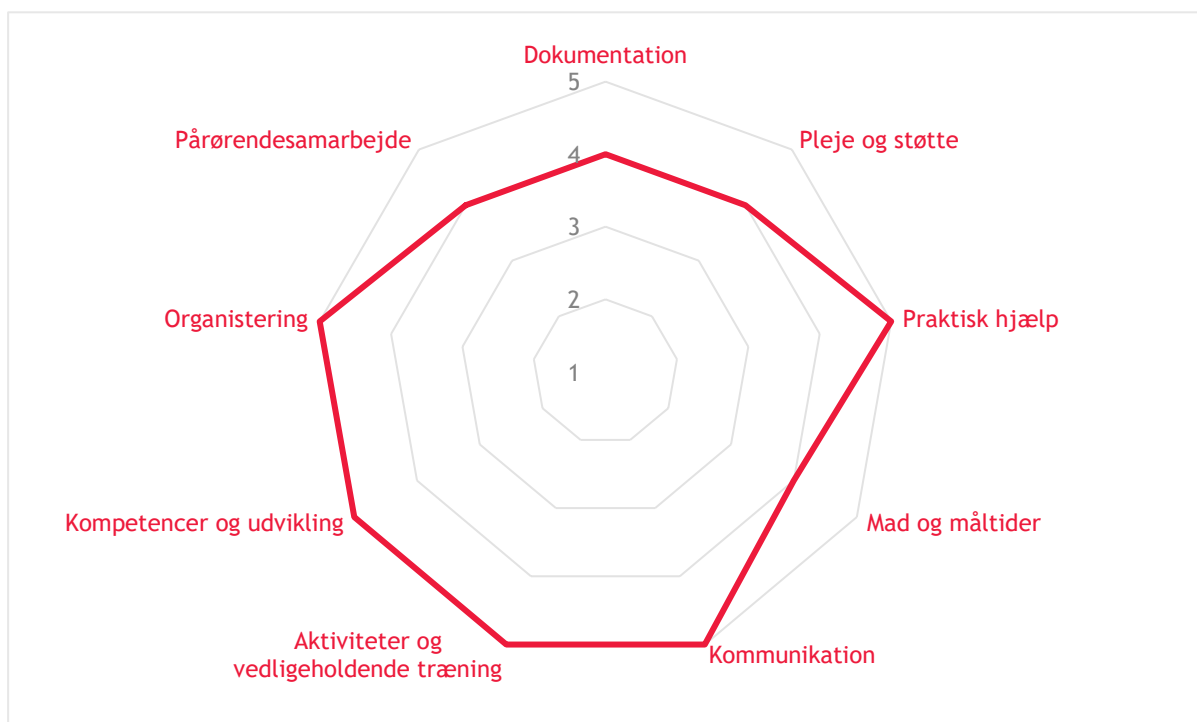
Tilsynet vurderer, at centret lever op til Silkeborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Den rehabiliterende indsats leveres med en høj faglig kvalitet understøttet af systematiske arbejdsgange, procedurer og faglige metoder, som medarbejderne er introducerede til, og som de generelt efterlever i praksis. Tilsynet har afdækket mindre mangler, som udgør udviklingsområder inden for dokumentationen, kerneydelsen, mad og måltider samt pårørendesamarbejdet, hvortil der samlet er givet fem anbefalinger, hvoraf anbefalingen vedrørende dokumentationen er udfoldet i to underpunkter.

Det er tilsynets vurdering, at leder igennem en mindre indsats i samarbejde med medarbejderne kan indfri anbefalingerne.

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: 4

Vurdering:

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

Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med to faglige koordinatore, der redegør for, hvordan de ved visitering af nye borgere, sammen med en terapeut, opstarter borgernes journaler ud fra plejeforløbsplaner og genoptræningsplaner, hvorefter øvrige medarbejdere overtager journalføringen. Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis samt en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor kontaktpersoner løbende sikrer ajourføring af borgerjournaler efter indskrivning. Medarbejderne oplyser, at der ugentligt, ved samtlige borgere, er planlagt tid på kørelisten, så løbende opdatering af borgernes journaler sikres. De to koordinatore udfører desuden journalaudits ad hoc, efterfulgt af opsamling med - og undervisning af medarbejderne.

Dokumentationen fremstår med tydelig sammenhæng, opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje, omsorg og en rehabiliterende indsats er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet med udgangspunkt i borgernes ressourcer og mål. Dertil ses fyldestgørende forflytnings-, ernærings- og neuropædagogiske handleanvisninger tilknyttede relevante tilstande, jf. centerets egne procedurer.

Af funktionsevnetilstande ses en tilstand, som faglig koordinator oplyser oprettes af Visitationen, og som efterfølgende ikke anvendes under borgernes forløb. Derimod er borgernes helbredssituation beskrevet i helbredsoplysninger med relation til borgernes medicinskema og tydeligt overblik over årsagen til rehabiliteringsopholdet samt i helbredstilstande, som dog ikke alle ses opdaterede efter borgers indskrivning. Handleanvisninger på enkeltstående SUL-ydelser, såsom medicinske cremer og Vagifem, foreligger ikke konsekvent, hvilket de to faglige koordinatore oplyser ikke at være bekendte med, men prompte vil følge op på. Derudover foreligger der handleanvisninger på øvrige sundhedslovsydelser, herunder medicindispensering og- administration.

Derudover ses fyldestgørende og systematiske beskrivelser af borgernes forløb, progression og aftaler, som opdateres ugentligt efter tværfaglig konference, ligesom referater fra målmøderne konsekvent foreligger med tydelig beskrivelser af borgernes mål og helhedssituation.

Observationsnotater er langt overvejende relaterede til relevante tilstande, og faglige planlagte indsatser er fulgt op og evaluerede i dokumentationen.

Tilsynet observerer i flere tilfælde, at dørene ind til personalekontorerne står åbne med fri adgang til personfølsomme oplysninger omkring borgerne, hvilket tillægges betydning i vurderingen. Tilsynets observationer er drøftet med medarbejdere og leder.

Dokumentationen er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog.

2.3.2 Pleje og støtte

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne modtager relevante faglige indsatser, som svarer til deres rehabiliteringsbehov og helhedssituation, og borgerne udtrykker stor tilfredshed med medarbejdernes

kompetente indsats, som til fulde imødekommer deres forventninger. En borger beskriver hjælpen som helt fantastisk og medarbejderne som enestående, og en anden borger beskriver tilfredshed med opholdet på trods af borgerens situation. To pårørende udtrykker ligeledes tilfredshed med medarbejdernes måde at udføre hjælpen på og den samlede rehabiliterende indsats, men de oplyser, uafhængigt af hinanden, at have oplevet lang ventetid ved deres kære brug af nødkald. En borger oplever derimod, at medarbejderne kommer med det samme, når nødkaldet anvendes. Udsagn er drøftet med medarbejdere og ledelse, der oplyser om aftaler vedrørende besvarelse af borgernes nødkald, som dog indimellem udfordres af tekniske problemer, hvis nødkaldet anvendes flere gange efter hinanden.

Medarbejderne skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje, omsorg og træning igennem kontaktpersonordning og overlap mellem vagttag samt et meget velfungerende tværfagligt samarbejde, som understøttes af daglige mono- og tværfaglige koordineringsmøder, hvor den efterfølgende dags opgaver planlægges med afsæt i borgernes behov for kompetencer, relation, genkendelighed og tryghed. Medarbejderne beskriver, at den tværfagligt sammensatte medarbejdergruppe i fællesskab løfter den ofte komplekse samlede opgave hos borgerne, og at indsatser flere gange dagligt vurderes med henblik på at sikre rette kompetencer til opgaverne, fx deltager ergoterapeuter i plejeopgaver samt spisesituationen, mens fysioterapeuter varetager relevante forflytningsopgaver i tæt samarbejde med øvrige medarbejdere.

Medarbejderne redegør kompetent for arbejdsgangsbeskrivelser i relation til den gode indskrivning, hvor medarbejderne inden for de første to timer, med afsæt i principperne fra "I sikre hænder", udfører TOBS og screener borgerne for tryksår. Derudover gennemføres Bradenscore i løbet af det første døgn, og medarbejderne kan fagligt beskrive systematiske procedurer for ernæringsindsatser og et målrettet arbejde med udarbejdelse af neuropædagogiske strategier, som tværfagligt, og i samarbejde med en tilknyttet neuropsykolog, udarbejdes på relevante borgere, og indgår som fagligt fundament i den helhedsorienterede indsats. Derudover bemærker tilsynet systematiske og indarbejdede arbejdsgange vedrørende dosering af borgernes medicin, hvortil leder oplyser, at implementerede procedurer positivt har nedbragt antallet af utilsigtede hændelser, omhandlende medicinfejl.

Pleje og omsorg leveres med et rehabiliterende sigte, hvortil medarbejderne kompetent kan redegøre for, hvordan de motiverer borgerne til selvhjælp, og altid med afsæt i borgernes ressourcer, dagsform og ønsker og en faglig vurdering. Dertil oplever medarbejderne, at borgerne profiterer af den samlede rehabiliterende indsats, understøttet af varierende træningsindsatser ved terapeuterne, der har vurderet samtlige borgers behov for træning, jf. genoptræningsplan og borgernes ressourcer.

Tilsynet observerer, at der er fulgt op på faglige indsatser, såsom TOBS og Bradenscore efter indskrivning samt ugentlige vægtmålinger, og borgerne ses velsoignerede, svarende til egne ønsker og vaner.

2.3.3 Praktisk hjælp

Score: 5**Vurdering:**

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

Borgerne oplever, at rengøring og øvrig praktisk støtte udføres tilfredsstillende. Tilsynet bemærker dog, at praktiske opgaver ikke har borgernes store interesse, da andre og mere betydelige udfordringer fylder hos dem.

Medarbejderne beskriver, at rengøringsindsatser varetages af serviceassistenter, der er ansat til rengøring af borgerstuer, hvortil ekstern leverandør varetager guldvask af fæl-

lesarealer. Borgernes pårørende skal som udgangspunkt selv stå for tøjvask, men medarbejderne redegør for, at den samlede rehabiliterende indsats også indtænkes i praktiske opgaver, og borgerne inddrages ift. tøjvask, rengøring og borddækning, såfremt det vurderes relevant.

Medarbejderne kan redegøre for hygiejniske indsatser og principper, som indgår i leveringen af praktiske opgaver, fx vedrørende den daglige oprydning på borgernes stuer, som elever kompetent oplæres til af elevvejleder med fokus på udluftning og tømning af skraldespande, når en borgers stue forlades.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgernes stuer, på fællesarealer, og vedrørende borgernes hjælpemidler.

2.3.4 Mad og måltider

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne beskriver maden som særdeles tilfredsstillende, veltillavet og velmagende, og en pårørende udtrykker, at familiemedlemmets vægtøgning under opholdet skyldes den gode mad, herunder velmagende desserter. Borgerne fremhæver fællesskabet omkring måltiderne, hvor tiden bruges sammen med de andre borgere under måltidet i fællesrummet på den ene etage. En borger fremhæver, at medarbejderne på dagen tager hensyn til borgerens ressourcer, hvortil måltiderne, såfremt borgeren ønsker det, bliver serveret på borgerens stue.

Medarbejderne har fokus på at sikre rammerne for måltiderne med en tydelig rollefordeling i medarbejdergruppen, hvor dagens kontaktperson følger borgerne til og fra spisestuen, mens en ergoterapeut står for bordplanen, guider borgere med behov, samt observerer borgernes synkefunktion, tempo i måltiderne samt ernæringsindtag. Medarbejderne oplyser desuden, at måltidet ofte startes med en sang, ligesom ergoterapeuten sikrer den gode dialog og hyggelige stemning, hvilket er en stor opgave, grundet den skiftende borgersammensætning og borgernes differentierede og varierende behov. Borgere, der spiser på egen stue, understøttes af medarbejderne, som dagen forinden har fordelt ansvaret på dagssedlen.

Medarbejderne redegør derudover kompetent for indsatser i relation til sondeernæring, dysfagi-screening og målrettede ernæringsindsatser, som drøftes med den tilknyttede kost- og ernæringsassistent, der derudover også tilbereder morgenmad, frokost samt eftermiddagskaffe og kage. Aftensmaden leveres fra et nærliggende plejecenter.

Tilsynet observerer, at bordene i fællesrummet er pyntede med friske blomster, som kost- og ernæringsassistenten, ifølge medarbejderne, har stået for. Tilsynet observerer frokosten, som for flere borgere indtages i fællesrummet under vejledning af en ergoterapeut, der serverer dagens lune ret på tallerkener. Kander med saftevand og vand står på bordene, som borgerne selv kan hælde af. Tilsynet vurderer, at rammerne for måltidet ikke til fulde understøtter borgernes muligheder for selv at betjene sig fra fade og skåle, ligesom der er uro fra en nærliggende trappeopgang. Observationer er drøftet med leder og medarbejdere, der oplyser, at tilsynets tilbagemelding vil bibringes kostudvalget med henblik på drøftelser om mulige tiltag.

2.3.5 Kommunikation

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne beskriver en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd fra medarbejderne, og de oplever omgangstonen som ligeværdig og ordentlig. En borger beskriver medarbejderne som meget omsorgsfulde og helt fantastiske, men borgeren tilkendegiver samtidigt, at der jo er forskel på folk, og at kemien er bedre med nogle end andre. En anden borger udtrykker tilfredshed med medarbejdernes omsorg og tryghed i en svær tid.

Medarbejderne redegør for, at omgangstonen og kommunikationen til og om borgerne er kendetegnet af empati og forståelse for borgernes situation, ligesom medarbejderne har fokus på, at drøftelser omkring borgerne sker ud fra et fagligt perspektiv. Medarbejderne beskriver høje følelsesmæssige krav i deres arbejde, og særligt i meget komplekse og tragiske forløb, hvorfor de anerkender leders lydhørhed ved behov for debriefing og supervision under eller efter afslutning af et borgerforløb, hvilket sammen med kollegial omsorg, ifølge medarbejderne, forebygger omsorgstræthed. Medarbejderne italesætter, at uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd ikke tolereres, og at der i medarbejdergruppen er tillid til at give og modtage konstruktiv kollegial feedback.

Leder redegør for de ledelsesmæssige forventninger til medarbejderne om at anvende en professionel og respektfuld kommunikation over for borgere og pårørende, hvilket leder også oplever efterlevs i praksis, ligesom leder har stor bevågenhed på medarbejdernes indbyrdes trivsel, jf. de ofte uforudsigelige rammer, de arbejder under.

Tilsynet observerer meget reflekterede og fagligt funderede medarbejdere, der udviser stor omsorg og forståelse for borgernes og pårørendes situation, ligesom tilsynet i flere situationer overværer medarbejdernes kommunikation og adfærd, som er præget af professionalisme, omsorg og indsigt i den enkelte borgers udfordringer og behov.

2.3.6 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne gives mulighed for daglig træning, som leveres af både terapeuter og medarbejdere, og borgerne udtrykker tilfredshed med medarbejdernes måde at støtte og opmuntre dem til deltagelse i den daglige ADL og træning. En borger, der kun har været meget kort tid på rehabiliteringsophold, udtrykker at have fået det bedre, hvilket tilskrives den samlede indsats, som medarbejderne tilbyder. En anden borger oplyser ligeledes at have fået det bedre, hvilket borgeren er glad for, men borgeren tilkendegiver samtidigt, at der er lang vej endnu.

Medarbejderne redegør for, at borgerne sikres en aktiv og individuel tilrettelagt hverdag under deres ophold, hvilket gøres med fagligt fokus på at sikre borgerne struktur igennem tydelige beskrivelser i borgernes dagsprogram. Dagens aktiviteter omfatter træning ved terapeuter og den daglige ADL, som i løbet af døgnet understøttes af medarbejdernes rehabiliterende tilgange og indsatser. Derudover tilbyder centeret begrænsede aktiviteter, hvilket, ifølge medarbejderne, for langt hovedparten fungerer, da borgerne ofte har sparsomme ressourcer og overskud. Daglige gåture både ude og inde understøttet af medarbejderne, indgår i dagens aktivitetsudbud. Terapeuter tilbyder i perioder, alt efter borgersammensætningen, holdtræning, ligesom terapeuter om lørdagen og på helligdage møder ind og træner med udvalgte borgere.

Pårørende opfordres til besøg efter kl. 14.30, så borgerne får den nødvendige hvile imellem dagens mange træningssessioner og aktiviteter, men såfremt pårørende ønsker at overvære eller deltage i en træning, imødekommes dette af medarbejderne.

Ifølge leder har borgerne mulighed for deltagelse i udvalgte aktiviteter på to nærliggende plejecentre, hvilket dog kun sker i begrænset omfang, grundet borgernes manglende overskud. Leder tilkendegiver samtidigt, at mange pårørende har svært ved at forstå centerets begrænsede aktivitetsudbud, hvortil leder og medarbejdere igennem forventningsafstemning og løbende drøftelser forsøger at oversætte borgernes ofte store behov for afgrænsede aktiviteter efterfulgt af hvile, grundet senfølger efter hjerneskade.

Tilsynet observerer borgere, der gangtræner på de lange gange til og fra spisestuen, mens en anden borger modtager træning ved en medarbejder i det dertil indrettede træningslokale, som står til fri afbenyttelse for borgerne mellem de planlagte træningssessioner.

2.3.7 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

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

Ledelsen vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der er de nødvendige ressourcer på centeret til at imødekomme borgernes ofte meget differentierede behov. Medarbejdergruppen består af fysioterapeuter, ergoterapeuter, sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter samt enkelte meget erfarne social- og sundhedshjælpere samt serviceassistenter og kost- og ernæringsassistent. Vagtplanen dækkes af faglærte medarbejdere, hvoraf mange har flere års erfaring for rehabiliteringscenteret og specialet, og i ferier og ved sygdom hjælper centerets eget afløserkorps med at dække ledige vagter. Derudover anvendes der i spidsbelastninger eksterne vikarer, hvortil vikarer ofte har kendskab til centeret og målgrupperne. I den forbindelse oplyser leder, at det er lykkedes at ansætte en social- og sundhedsassistent fra et vikarbureau samt en sygeplejerske til sommerferievikariat, og at medarbejderen allerede er i gang med oplæring og introduktion. Rekruttering og fastholdelse er ikke en udfordring, og leder beskriver meget kompetente medarbejdere, der involverer de faglige koordinatore og leder i dagligdagen ved behov for faglig sparring og vidensdeling omkring borgerne. Derudover samarbejder medarbejderne målrettede med relevante eksterne samarbejdspartnere, såsom nærliggende sygehuse, borgerens egen læge og kommunens primære sektor. Leder er desuden tilknyttet kommunens udviklingsafdeling, og bistår med viden om rehabiliteringscenteret.

Leder har afvikles MUS i indeværende år, og oplyser, at årets sparsomme budget til kompetenceudvikling er drøftet med MED-udvalget ift. ønsket undervisning og kurser, hvortil fokus er udvalgt til at omhandle pårørendesamarbejdet. Et andet aktuelt projekt, som optager medarbejdere og leder, er håndtering af udadreagerende borgere, hvortil triogruppen og seks medarbejdere fra både dag- og aftenvagten deltager i undervisning, som skal følges op med konkrete udviklingstiltag i afdelingerne. Centeret har desuden en neuropsykolog tilknyttet, som fast tilbyder supervision og borgergennemgang ad hoc, hvilket, ifølge leder, meget positivt har bidraget til medarbejdernes faglige udvikling og forståelse for målgrupperne.

Medarbejderne oplever sig kompetente til opgaverne, og de vurderer gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, hvilket tilskrives leders store opmærksomhed og fokus på, at medarbejderne har rette kompetencer og vilkår til at sikre kvalitet i kerneydelsen. Derudover vurderer medarbejderne, at der er de nødvendige kompetencer internt i medarbejdergruppen, hvilket indgår og sættes i spil i den tværfaglige opgave-

løsning, hvortil der ofte skal tænkes kreative tanker mod borgernes målopfyldelse. Medarbejderne beskriver nøglepersoners funktioner samt de faglige koordinators, som, ud over faglig sparring, har et stort fokus på kvalitetsudvikling og implementering af systematiske metoder, fx i relation til ambulerende borgere, hvor en ny procedure er udarbejdet.

Medarbejderne holder deres viden ajour igennem fastlagte mono- og tværfaglige møder, hvortil den ugentlige tværfaglige konference og supervisionen ved neuropsykolog fremhæves som særdeles brugbare. Fire terapeuter har været på udveksling på to andre kommunale rehabiliteringscentre med henblik på erfaringsudveksling, og generelt oplever medarbejderne fokus på praksisnær læring. Af faglige retningslinjer indgår kommunens intranet og VAR-portalen, og medarbejderne oplyser, at procedurerne anvendes ved tvivlsspørgsmål.

Nye medarbejdere introduceres via følgedage og fast introduktionsprogram, og medarbejderne oplyser, at vikarer og afløsere er godt oplærte og kompetente til opgaverne. I den forbindelse bemærker medarbejderne positivt, at sygefraværet er faldende, og at der er kommet mere stabilitet i medarbejderfremmødet, hvilket gør en markant forskel for trivsel og rammerne for deres arbejde. Arbejdsmiljøet vurderes af medarbejderne som velfungerende, og det er kendetegnet af høj psykologisk tryghed og tillid, hvilket understøttes af sociale arrangementer, der er planlagt af MED-udvalget.

Tilsynets observerer meget engagerede og fagligt reflekterede medarbejdere, der kompetent kan redegøre for implementerede procedurer, arbejds gange og faglige metoder.

2.3.8 Organisering

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne og en pårørende beskriver indflytningen og den første tid på centeret som velfungerende, ligesom planlægningen og afholdelsen af møder vurderes yderst velfungerende. En pårørende oplevede dog en u hensigtsmæssig modtagelse, hvilket den efterfølgende dag blev fulgt op af borgerens kontaktperson. Pårørendesagn er drøftet med medarbejdere og leder, som redegør for opfølgningen, og det er tilsynets vurdering, at modtagelsen og den efterfølgende orientering til teamets medlemmer blev løst kompetent og professionelt. Borgerne og pårørende oplever sig godt informerede omkring igangsatte indsatser og opfølgning, og borgerne er bekendte med fremtidige møder og årsagen til deres ophold.

Medarbejderne sikrer kontinuitet i borgernes forløb igennem systematiske arbejds gange, hvortil den tværfaglige rolle- og ansvarsfordeling er kendt af medarbejderne, og hvor opgaver løses i fællesskab med stort fokus på at give borgerne de mest optimale rammer for deres rehabilitering, så tabte funktioner genvindes.

Medarbejderne oplever sig godt informerede om nye borgere, som faglige koordinators informerer dem om på det daglige koordineringsmøde. Efter endt ophold er det borgernes kontaktpersoner, i samarbejde med teamets terapeuter, der har ansvaret for at sikre borgerne en god udskrivelse. Terapeuter og kontaktpersoner tager ved udvalgte borgere på hjemmebesøg, hvor de sikrer APV i hjemmet, ligesom den fremtidige hjælp etableres i samarbejde med visitator, hjemme- og sygeplejen eller plejecentret.

Leder redegør for det tværsektionelle arbejde og centerets organisering og ansvar ift. sektorovergange samt samarbejdet med øvrige af kommunens organisationer, fx jobcenteret og bostøtten, som indgår i tværgående indsatser for udvalgte borgere.

Tilsynet observerer sammenhæng mellem medarbejder og leders redegørelse vedrørende centerets organisering og de observerede forhold på stedet og i dokumentationen.

2.3.9 Pårørendesamarbejde

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne tilkendegiver, at deres pårørende er velkomne på centret, og de beskriver et godt og velfungerende samarbejde mellem medarbejdere og pårørende. En pårørende oplyser om et meget veltilrettelagt samlet ophold for sit familiemedlem, hvortil den pårørende har været involveret i hele processen både før, under og ifm. udskrivningsmøde. En anden pårørende tilkendegiver flere kritikpunkter, som er videreformidlede til leder og medarbejdere, som vil følge op på familien.

Medarbejdere og leder beskriver, hvordan pårørende forsøges inddragede i borgernes forløb i det omfang, borgerne ønsker det, og de pårørendes ressourcer rækker. Medarbejderne arbejder kompetent og med stor forståelse og indsigt i pårørendes situation, som ofte er præget af krisereaktion og stort pres efter længevarende forudgående sygdomsindlæggelse og ændrede livssituationer. Medarbejderne oplever, at det kan være en udfordring at opbygge en tillidsfuld relation til de pårørende i starten af borgernes forløb, men de tilkendegiver samtidigt, at de ofte lykkedes med relationsdannelsen over tid og efter gentagne forventningsafstemninger.

Centeret har fast besøgstid, som dog ikke er mere fast, end at pårørende imødekommes med smil og en hilsen samtidig med, at de opfordres til ophold i borgernes stuer, så andre borgere ikke forstyrres af den øgede stimuli og uro, hvilket langt hovedparten af pårørende har forståelse for.

Tilsynet drøfter med leder og medarbejdere om muligheder for inddragelse af pårønderådgiver eller andre instanser, som kan inddrages i pårørendeforløb, hvor samarbejdet er udfordret, hvilket leder og medarbejder ikke er bekendte med, men vil undersøge nærmere.

2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til centrets fremadrettede udvikling:

2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger

2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at sikre en opdateret dokumentation inden for følgende områder:
 - At helbredstilstande ajourføres ugentligt, jf. aftalte arbejds gange.
 - At handleanvisninger på sundhedslovsydelser konsekvent oprettes på samtlige indsatser og med fyldestgørende beskrivelser af indsatsen samt henvisning til VAR-portalen.
2. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at sikre, at personfølsomme oplysninger omkring borgerne afskærms for uvedkommende.
3. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere et øget fokus på, at aftaler vedrørende håndtering af borgernes nødkald efterleves i praksis.

4. Tilsynet anbefaler leder i samarbejde med kostudvalget at implementere arbejds gange for afvikling af måltiderne med henblik på understøttelse af borgernes selvbestemmelse og rehabiliteringsbehov samt drøfte muligheder for afskærmning under måltiderne.
5. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at undersøge muligheder for inddragelse af relevante samarbejdspartnere i pårørendesamarbejdet.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Silkeborg 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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.