



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Dronningborg Plejecenter

Anmeldt tilsyn på plejecentre  
Juni 2021

## Forord

Dette er afrapporteringen af et kommunalt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider finder 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](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig

Kirsten Marquardsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmq@bdo.dk](mailto: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: Dronningborg Plejecenter, Egholmsvej 4, 8930 Randers NØ
Leder: Jannie Juul
Antal boliger: 21
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 7. juli 2021, kl. 13.15 - 16.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder, tre borgere, fire medarbejdere og en pårørende</li></ul>
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Senior Consultant Anne Nørgård Riisager, sygeplejerske

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes i samarbejde med centrets leder, som tiltrådte stillingen i januar i år. Hun oplyser, at centret skal lukke i 2024, og at borgere og personale efter planen skal flytte ind i et nyopført center, som aktuelt er på tegnebrættet.</p> <p>Leder har siden sin ankomst været optaget af at lære borgere og medarbejdere at kende, og har løbende foretaget små justeringer i hverdagsliv, vaner og mødestruktur på centret. Samtidig har hun sat fokus på at understøtte borgernes selvbestemmelse og indflydelse og skabe meningsfulde aktiviteter og inde- og udeliv for og sammen med borgerne i samarbejde med centrets fysioterapeut og medarbejderne ud fra en målsætning om, at alle borgere skal have mulighed for at komme udenfor dagligt. Et andet fokus er rehabilitering og vedligeholdende indsatser, som afstemmes ud fra borgers egen målsætning og ønsker. Leder betegner sig selv som en iværksætter, og fortæller om en fin modtagelse fra medarbejderne, og følgeskab til at ændre på gamle og uhensigtsmæssige kulturer.</p> <p>Medarbejdergruppen er ifølge leder stabil, og flere har høj anciennitet. To stillinger i dagvagt, som har været vakante, er netop blevet besat, og en ny sygeplejerske starter i august, så der fremover er to sygeplejersker på centret. Sygefraværet er lavt, og leder har stor opmærksomhed på at understøtte medarbejdernes trivsel, og er aktuelt i gang med at afvikle trivselssamtaler med medarbejderne.</p> <p>Fravær dækkes ind af en lille gruppe kendte afløsere.</p>

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et varslet tilsyn på Dronningborg Plejecenter. 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 samlede og overordnede vurdering, at Dronningborg Plejecenter er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges i tæt samarbejde med borgerne og på borgernes præmisser.

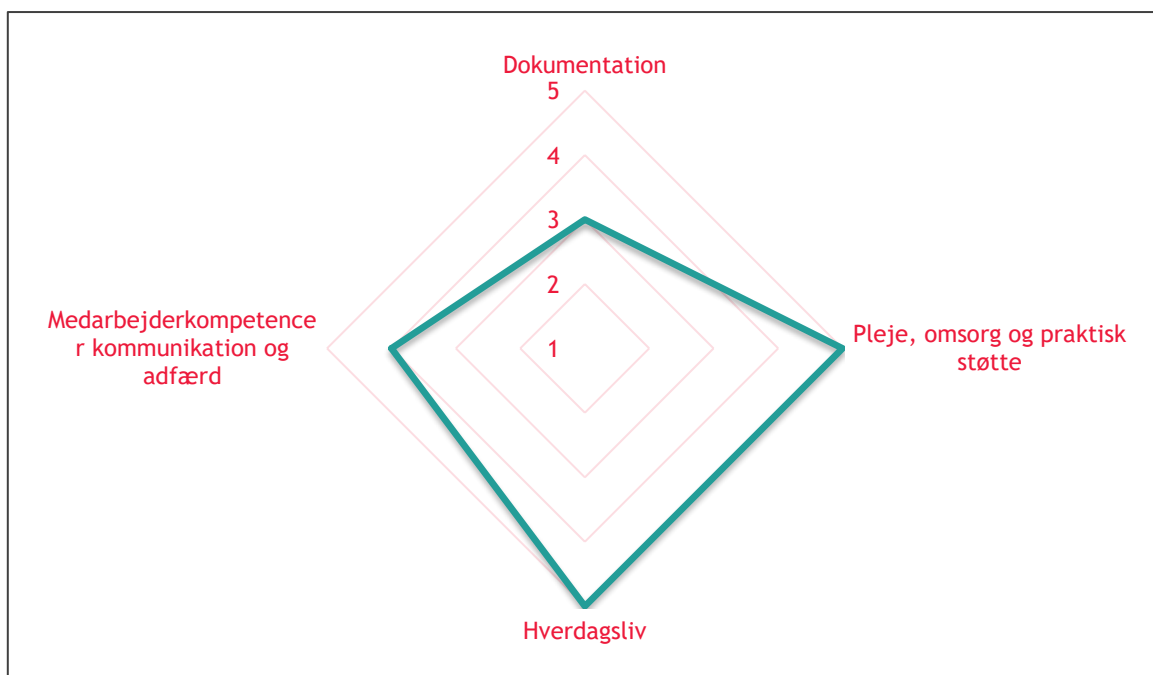
Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet og med et tydeligt rehabiliterende og vedligeholdende fokus.

Endelig vurderer tilsynet, at såvel ledelse som medarbejdere har tydeligt fokus på at respektere og imødekomme borgernes selvbestemmelsesret og behov for støtte til at leve et værdigt liv på plejecentret.

### 2.2 SCORE

For hvert overordnede 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>Dokumentationen er gennemgået sammen med centersygeplejersken, som tillige er superbruger.</p> <p>Plejecentret arbejder med dokumentationen ud fra en klar ansvarsfordeling. Borgernes kontaktpersoner opdaterer døgnrytmeplaner, men alle er ansvarlige for den daglige vedligeholdelse og sammenhæng i dokumentationen, hvilket understøttes af centersygeplejersken, som tilbyder sidemandsoplæring efter behov. Planlægger afsætter tid til at opdatere dokumentationen, men medarbejderne erkender, at den afsatte tid ofte anvendes på andre eller mere presserende opgaver.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. For en borger er dennes behov for pleje og støtte handlevejledende og detaljeret beskrevet i døgnrytmeplanen for hele døgnnet med afsæt i borgernes helhedssituation og ressourcer. I to borgerjournaler ses delvist fyldestgørende beskrivelser af borgers aktuelle behov for pleje og støtte samt tilgangen til borger, ligesom borgernes funktionsevne- og helbredstilstande kun delvist er opdateret. Hos en borger ses manglende handleanvisning på den faglige indsats i relation til et tryksår. Generelle oplysninger og felterne med borgers motivation, mestring og vaner er i varierende grad udfyldt. Helbredsoplysninger er ajourført. Medarbejderne oplyser, at de af hensyn til elever og afløsere anvender en fysisk kalender til at holde styr på praktiske opgaver, som fx kørselsbestilling eller kontrolbesøg.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Medarbejderne kender - og efterlever - GPDR-reglerne.</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 tilkendegiver meget stor tilfredshed med den daglige hjælp til pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. De oplever, at de ydes stor omsorg og hjælpsomhed fra både faste medarbejdere og afløsere. En pårørende oplyser ligeledes, at medarbejderne er utrolig omsorgsfulde og opmærksomme på dennes familiemedlem.</p> <p>Plejecentret arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet i pleje og omsorg til borgerne, bl.a. med fælles morgenmøde med fordeling af dagens opgaver ud fra hensyn til kontaktpersonsordning, relationer og kompetencer, hvor afløsere friholdes fra de mest komplekse opgaver. Der afholdes tværfagligt rehabiliteringsmøde (DTR) to gange om ugen hvor leder, centersygeplejerske og -terapeut deltager, og hvor en til to borgere gennemgås, og indsatser drøftes ud fra borgerens egne mål.</p> <p>Triage foregår to gange ugentligt sammen med centersygeplejersken og terapeuten, hvor borgere, der er triageret gul eller rød, bliver gennemgået og indsatser iværksat. Der er et kort overlap imellem vagtlagene, og sygeplejersken arbejder forskudt en gang ugentligt, så hun har mulighed for at drøfte triage med aftenvagterne. Medarbejderne sparrer løbende med hinanden og med centersygeplejersken om eventuelle ændringer hos borgerne. Det tværfaglige samarbejde med plejecenterlæge, demenskoordinator og ældrepsykiatri betegnes som velfungerende.</p> <p>Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan den rehabiliterende tilgang integreres i samarbejdet med borgerne og i de daglige gøremål, så borgernes funktionsniveau og mestring understøttes bedst muligt.</p>



	<p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og ud fra individuelle hensyn til borgernes dagsform og ønsker. Medarbejderne redegør relevant for fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, hvilket tilsynet observerer omsat i praksis i relation til væskeindtag, lejrning, ernæring og reaktion på en konkret borgers adfærdsændring.</p> <p>Der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i borgernes boliger, og vedrørende hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver overvejende udtryk for, at de trives rigtig godt på plejecentret, og har gode muligheder for indflydelse og medbestemmelse i relation til morgenpleje, måltider og hverdagsliv. En enkelt kognitivt frisk borger giver udtryk for at mangle selskab fra ligestillede borgere, hvilket medarbejderne er meget opmærksomme på.</p> <p>Borgerne oplever travle, men nærværende og omsorgsfulde medarbejdere. De roser maden og måltiderne på plejecentret, og værdsætter, at stedets cafe nu er genåbnet, og også besøges af udeboende borgere, som er med til at skabe liv.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgerne sikres medindflydelse i hverdagen, og mødes med venlighed og respekt ud fra kendskab til borgernes individuelle væremåde og jargon. De redegør for en række spontane tiltag for at bryde stilheden under restriktionerne med udendørs aktiviteter en-til-en aktivitet og gåture, og klippekortydelse ydes kreativt med afsæt i borgernes individuelle ønsker. Medarbejderne har endvidere med stor succes arrangeret en salgsbod.</p> <p>Medarbejderne har fokus på madens og måltidets betydning for borgernes livskvalitet, og er opmærksomme på, at maden serveres indbydende og foregår i en rolig og hjemlig atmosfære. Medarbejderne sidder med og har pædagogiske måltider, og en medarbejder i flexjob er måltidsvært, og hygger om borgerne før og under måltiderne.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver, at de er meget glade for deres arbejdsplads og for deres nye leder og dennes engagement og nytænkning, og ser frem til at flytte til et nyt og moderne plejecenter, når dette bliver opført.</p> <p>Tilsynet oplever en god stemning og atmosfære samt et aktivt miljø under eftermiddagskaffen i cafeen og i afdelingerne, hvor flere borgere hygger sig sammen med de medarbejdere, der er mødt ind i aftenvagten.</p>
<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra og imellem medarbejderne.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige og personlige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer på centret. Leder redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning på UTH og triage i dag- og aftenvagten, og videndeling og læring, fx i relation til borgere med psykiatriske problemstillinger, som kan være udfordrende for nogle medarbejdere. Stedets begrænsede størrelse medvirker til, at alle kender borgerne og hinandens kompetencer. Leder oplyser om et lille team, som med positiv effekt er etableret omkring en meget psykisk sårbar borger for at minimere dennes udadreagerende adfærd. Hun har endvidere planer om at etablere fyraftensmøder med faglige temaer efter sommerferien.</p> <p>Medarbejderne oplever overvejende at være godt rustet til opgaverne og har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring med centrets sygeplejerske og terapeut og tværfaglige samarbejdspartnere og nøglepersoner. De peger dog samtidig på oplevelsen af, at enkelte medarbejdere har behov for mere viden om demens samt træning i at arbejde metodisk med faglige og voksenpædagogiske tilgange til borgerne. E-learning er en fast del af introduktionen for afløsere og elever, og</p>

	<p>følges løbende op. COVID-19 har sat kurser på pause, men medarbejderne føler sig overbevist om, at leder vil være lydhør over for deres behov for faglige kurser. Medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstonen og har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen. Elever er med som føl, indtil gensidig tryghed og kendskab til borgerne er opnået. Alle afløsere bliver endvidere spurgt, hvordan de ville reagere på oplevelsen af en dårlig tone, og dette emne drøftes løbende sammen med leder.</p> <p>De tilsynsførende observerer en respektfuld kommunikation og adfærd overalt på centret på tilsynstidspunktet.</p>
<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder har ikke modtaget klager fra pårørende i sin tid på centret. Leder har to timers træffetid hver tirsdag, men bliver sjældent kontaktet, hvilket ifølge hende selv til dels skyldes, at hun er synlig på centret og dagligt møder og taler med pårørende, når hun møder dem. Hun er ligeledes med ved alle indflytningssamtaler, hvor relations dannelse og gensidig forventningsafstemning med borger og dennes eventuelle pårørende danner grundlag for en forståelse af borgers fremadrettede ønsker og behov. Her bliver der samtidig spurgt til borgers livshistorie og ønsker for den sidste tid, såfremt dette er relevant på tidspunktet.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder på at imødekomme den enkelte borgers ønsker og vaner, som medinddrages i tilrettelæggelse af plejen.</p> <p>Magtanvendelsesregler kendes og efterleves medarbejderne, og italesættes løbende, fx på assistent- og hjælpermøder og personalemøder.</p> <p>Der er aktuelt ingen bruger-pårørenderåd på centret.</p> <p>En pårørende oplyser, at både hun og hendes kære altid er blevet mødt med åbenhed og respekt af leder og medarbejdere, og kun har positive oplevelser at referere til.</p>

## 2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

1. Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne løbende ajourfører døgnrytmeplaner svarende til borgers aktuelle plejebestand og helhedssituation med beskrivelse af den faglige tilgang til borger.
2. Tilsynet anbefaler, at funktionsevne- og helbredstilstande løbende opdateres, og at faglige indsatser i relation hertil konsekvent oprettes og følges
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne en ensartet og systematisk anvendelse af feltet "Generelle oplysninger" med beskrivelse af borgers mestring, motivation og ressourcer.
4. Tilsynet anbefaler leder at afdække medarbejdernes samlede og individuelle behov for kompetenceudvikling.

### 3. VURDERINGSSKEMA

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten</li> </ul>
SCORE: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgere</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
SCORE: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgere</li> <li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
SCORE: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen</p>
SCORE: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at kunne afhjælpes</li> <li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> <li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <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.