



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Dronningborg Plejecenter

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](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 boliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 22. august 2022, kl. 08.30 - 12.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder, tre borgere og tre medarbejdere</li></ul>
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder, som oplyser, at hun det seneste halvandet år har arbejdet fokuseret med at opkvalificere strukturer og skabe kontinuitet, som i højere grad understøtter kerneydelsen. Leder har bl.a. arbejdet med en arbejdstilrettelæggelse, som giver mening og værdi for borgerne, hvorfor medarbejdernes mødeaktivitet og vagtplan er ændret med øje for at øge antallet af stjernestunder og aktiviteter med borgerne. Leder oplyser desuden, at samtlige medarbejdere er undervist i "fra opgavestyring til værdighedskultur" med efterfølgende supervision, og der er fortsat løbende drøftelser herom, ligesom tre teams er etableret. Leder tilkendegiver, at hun er meget udviklingsorienteret, og at hun har plantet mange frø siden sin tiltrædelse, og leder mærker følgeskab og positive medarbejdere, som smitter og støtter hinanden i hverdagen på den fælles rejse. En andet ledelsesmæssig indsats har været rekruttering af faglærte og kvalificerede medarbejdere, og der er aktuelt ingen vakante stillinger.</p> <p>Eneste udfordring, som leder bemærker, er en aktuel indsats i forhold til omrokering af medarbejdere i aftenvagterne efter en kollega er langtidssygemeldt, så kompetencerne fordeles ligeligt i vagterne. Samarbejdet og en fælles retning har derfor leders bevågenhed.</p> <p>En planlagt flytning til et nybygget plejecenter fylder ifølge leder meget lidt hos både borgere og medarbejdere i praksis, da boligplanen pt. er i høring og foreløbig udskudt flere år frem.</p> <p>Medarbejdersituationen er ifølge leder stabil, og flere medarbejder har en høj anciennitet. Korttidsfraværet er på vej i nedadgående retning, efter det en længevarende periode har ligget højt. Leder nævner i den forbindelse, at pandemien, og de fysiske skavanker, som naturligt tilstøder erfarne medarbejdere og fleksjobbere, er primære faktorer til fravær. Derudover er en medarbejder langtidssygemeldt. Plejecenteret bruger så vidt muligt ikke eksterne vikarer, da faste medarbejdere selv byder ind med ekstra vagter - to medarbejdere er øget i timeantal - med henblik på at kvalitetssikre kerneydelsen.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at der efter sidste tilsyn blev udarbejdet en handleplan vedrørende dokumentationspraksis, og medarbejderne er undervist af centersygeplejerske og nøgleperson i Nexus.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt 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 overordnede vurdering, at Dronningborg Plejecenter er et meget velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

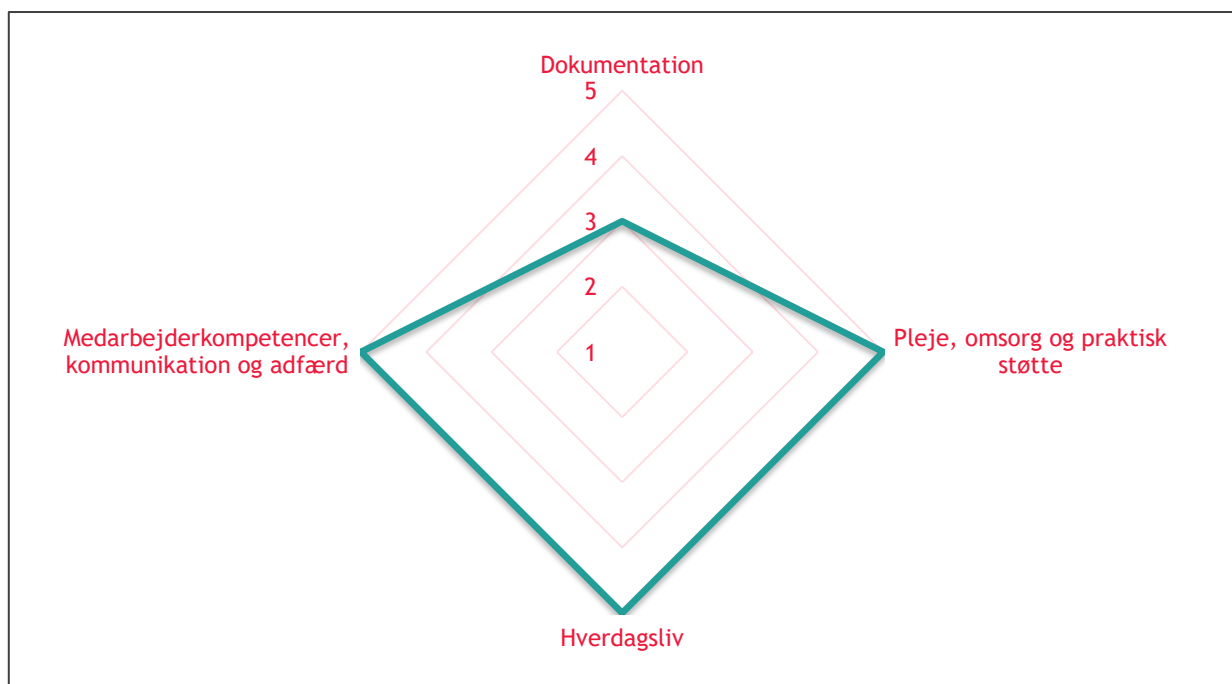
Kerneydelsen leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis med afsæt i borgernes mål og ønsker.

Tilsynet har givet anbefalinger inden for dokumentationspraksis, som tilsynet vurderer kan forbedres med en målrettet ledelsesmæssig indsats.

Leder og medarbejdere arbejder aktivt og med stor opmærksomhed på, at værdighed integreres både i den individuelle relation og i fællesskabet på plejecentret.

### 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 beskriver, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den fungerer som et aktivt redskab og understøtter kvaliteten i daglig praksis. Centersygeplejersken og en nøgleperson varetager undervisning og sidemandsoplæring, og medarbejderne fortæller om en klar rolle- og ansvarsfordeling i relation til opdatering. Medarbejderne kender og følger GDPR-regler.</p> <p>Dokumentationen for tre borgere er gennemgået med centersygeplejersken.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplanerne til dels beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Hos alle tre borgere savnes hhv. udfoldelse af hjælpen til bad, beskrivelse af indsats i relation til at understøtte borgerens ernæring, jf. faglig indsats, ligesom der i to tilfælde mangler henvisning til udarbejdede socialpædagogiske handleplaner.</p> <p>Borgers hverdag mangler i to tilfælde udfoldelse af punkterne mestring og motivation, ligesom der savnes en fyldestgørende livshistorie hos en borger. Funktionsvenetilstande er, fraset en enkelt tilstand, ajourført i relation til borgernes aktuelle niveau. Helbredstilstande er hos en borger ajourført, mens der hos to borgere mangler fyldestgørende beskrivelser og opfølgning på faglige indsatser vedrørende hhv. cirkulationsproblematik og ernæringsindsats iværksat i 2021. Handlingsanvisninger ses fyldestgørende og ajourførte i relation ift. indsatser.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</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 de modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via overlap mellem vagtlag, kontaktteams og koordinerende morgenmøder med orientering i dokumentation og faglige drøftelser. Fordeling af opgaver sker ud fra kompleksitet og relation, og medarbejderne redegør for, at de har øje for borgernes vaner, ønsker og livshistorie - både i tilrettelæggelsen af dagen og i samarbejdet med borgerne.</p> <p>Triage afvikles to gange ugentligt, hvor borgere, som er triageret gule eller røde, gennemgås med centersygeplejerske som tovholder og sparringspartner, og alle medarbejderne byder ind med faglige vinkler med henblik på en fælles og kvalificeret plan for den faglige indsats. DTR- møder afvikles med fast interval, og der er indlagt forberedelse hos en medarbejder forinden, så borgerens mål er afstemt med borgeren, så mødet forløber effektivt.</p> <p>Ved ændringer i borgernes tilstande inddrages - som udgangspunkt - en social- og sundhedsassistent til en førstehåndsvurdering og efterfølgende indsats.</p> <p>Medarbejderne redegør for løbende tværfaglig sparring, hvor centersygeplejersken er en naturlig del af drøftelserne, ligesom hun varetager kompleks sårpleje og mødes med plejecenterlæge til borgergennemgang med faste intervaller. Derudover samarbejdes der med relevante samarbejdspartnere, fx diætist og terapeuter ved faglige indsatser.</p> <p>Pleje og omsorg leveres med en høj faglig standard. Medarbejderne redegør tillige for, hvordan de i samarbejde med borgerne har fokus på rehabilitering, fx ved den daglige ADL, påklædning eller at tømme postkassen, som inkluderer en gåtur.</p>

	<p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx i forbindelse med borgernes ernæringsindsatser og mobilisering.</p> <p>Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte 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 oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og de har indflydelse både i forhold til pleje og døgnrytme samt i forbindelse med aktiviteter. Borgerne fortæller, at der sker nok aktiviteter på stedet, og at de bl.a. deltager i gymnastik, samvær i caféen eller i atriumgården, ligesom gåture er populære. En nyindflyttet borger udtrykker at være i en livssituation, som er svær, og som borgeren endnu ikke har fundet fodfæste i. Borgerudsagnet er drøftet med en medarbejder og leder, som begge redegør for indsatser, der skal understøtte borgeren og skabe tryghed.</p> <p>Leder redegør for indsatser mhp. at skabe et individuelt tilpasset hverdagsliv for borgerne med fokus på sansestimuli, og at borgerne kommer ud af huset. Derudover sendes nyhedsbreve ud til både borgere og pårørende med aktivitetsoversigt og beskrivelse af hverdagslivet på plejecentret. Frivillighedsguiden kommer to gange ugentligt og arrangerer bl.a. sang, kreativ café og banko, ligesom frivillige tilbyder borgerne cykelture. Ifølge leder skal et nyt samarbejde med skolebørn, der læser højt for borgerne, etableres her i efteråret.</p> <p>Medarbejderne redegør med flere praksis eksempler for, hvordan de tilbyder og arrangerer aktiviteter med afsæt i borgernes ønsker og dagsform, bl.a. er wellness, ture ud til kommunens fælles kolonihave og pasning af krukkerne i atriumgården aktuelle og meningsfulde for årstiden. Tidligere er ture til tøjbutik og fodboldkampe arrangeret. Derudover tilbyder plejecenterets terapeut ugentlig gymnastik, ligesom medarbejderne har stort fokus på nærvær, gåture og en-til-en kontakt ved behov herfor.</p> <p>Borgerne er tilfredse med maden, og måltiderne indtages i egen bolig eller i caféen efter eget ønske. Flere borgere, som spiser i caféen, finder det hyggeligt, og de beskriver en god stemning.</p> <p>Medarbejderne reflekterer fagligt over, hvordan de skaber rammer for måltiderne - både i egen bolig og i caféen. Ved frokost og aftensmåltidet deltager medarbejderne med pædagogiske måltider, og medarbejderne hjælper borgerne individuelt, ligesom de har blik for at skabe en god stemning og observere borgernes ernæringsmæssige tilstand. En køkkenmedarbejder tilbereder en del af maden, anretter morgen-buffet og indgår i samarbejde med plejepersonalet i forhold til at sikre sufficient kost til borgerne.</p> <p>Tilsynet observerer under hele tilsynet en god stemning og en aktiv atmosfære i caféen blandt medarbejdere og borgere, hvor frokostens karry-ret dufter indbyggende.</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 omgangsform fra medarbejderne. Medarbejderne beskrives som flinke og omsorgsfulde, og at de altid er i godt humør. Både lederen og medarbejderne lægger stor vægt på, at borgerne mødes individuelt, anerkendende og respektfuldt tilpasset deres dagsform og behov.</p> <p>Lederen og medarbejderne vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer på plejecentret. Leder redegør ligeledes for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, vidensdeling og læring, bl.a. med afsæt i et undervisnings-årshjul i relevante faglige emner, såsom sårpleje, psykiatri, hjertestop og demens.</p>

	<p>En medarbejder er desuden tilmeldt et kursusforløb i neuropædagogik mhp. videreformidling til kollegaerne. I efteråret er der planlagt supervision med "trivselsesteamet" målrettet forbedring af pårørendesamarbejdet set i forebyggende perspektiv, idet der ikke er aktuelle udfordringer.</p> <p>Leder tilstræber at agere rollemodel i praksis i forhold til at samarbejde og anvende en anerkendende og konstruktiv kommunikation, og leder oplever en generel god medarbejdertrivsel. MUS-samtaler er afviklet - med undtagelse af en enkelt medarbejder.</p> <p>Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne, og de beskriver tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling, bl.a. via DTR-møder, personale- og monofaglige møder, ligesom undervisning fra læge og centersygeplejersken opleves som fagligt udviklende. Derudover benyttes MYMED-card og VAR, ligesom medarbejderen i stort omfang inddrager hinanden med løbende sparring.</p> <p>Arbejds miljøet er ifølge medarbejderne godt, og der er en kollegial opmærksomhed og omsorg for hinanden. En forholdsvis nyansat medarbejder er blevet godt modtaget og introduceret, og medarbejderen beskriver pleje centret som et godt lille sted med synlig ledelse og gode kollegaer og med mulighed for faglig udvikling.</p> <p>Både lederen og medarbejderne fortæller, at der er opmærksomhed på at foregribe forråelse, bl.a. med drøftelser i forbindelse med tidligere mediebevågenhed, ligesom nyansatte og elever i løbet af de første 14 dage introduceres til værdier og kulturen på stedet med henblik på forventningsafstemning og forebyggelse. Der er desuden tillid til konstruktivt at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen.</p>
<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder oplyser, at der ikke har været indgivet nogen klager eller bekymringshenvendelser.</p> <p>Plejecentret har et velfungerende brugerpårørenderåd med en repræsentant fra det kommunale ældreråd, hvor der afvikles møder med fast interval og med aktuelle og generelle drøftelser inden for området.</p> <p>Ifølge leder er der løbende arbejdet med værdighedskulturen på plejecentret, og leder er opmærksom på, at tempoet og den løbende udvikling er med øje for, at leder har følgeskab fra medarbejderne, hvorfor de inddrages ved evt. udviklingsområder. Et eksempel er indflytningssamtalen, hvor medarbejderne og borgerne drøfter borgernes mål og ønsker for hverdagen på plejecentret, ligesom den vedvarende relationsdannelse i hverdagen er grobund for, at der dukker "guldkorn" op, som efterfølgende tilpasses medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange. Ofte inddrages pårørendes viden ligeså.</p> <p>Den sidste tid er ligeledes et aktuelt emne, og leder tilkendegiver, at det for nogen kan være tabubelagt, men det drøftes med borgerne, når det falder naturligt ind i enten samtalen eller livssituationen. Plejecentret er opmærksomme på at skabe værdighed til det sidste, hvorfor centersygeplejersken lige nu har til opgave at lave en "MORS-kasse" med praktiske remedier, såsom dug, lys mm.</p> <p>Ifølge medarbejderne ligger principper for værdighed naturligt indlejret i hverdagen og i samspillet med borgerne, bl.a. ved, at medarbejderne er nærværende, lydhøre og ser borgeren i nuet, ligesom en tryk og tillidsfuld relation er et vigtigt omdrejningspunkt for medarbejderne.</p> <p>Magtanvendelsesregler kendes, og ifølge medarbejderne anvendes disse yderst sjældent.</p>

## 2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at udfolde døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes plejebehov samt tydeligt henvise til udarbejdede socialpædagogiske handleplaner i relation til medarbejdernes faglige tilgange.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde opdaterer ”borgers hverdag”, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation, herunder fyldestgørende beskrivelse af borgernes livshistorie.
3. Tilsynet anbefaler medarbejdere og centersygeplejerske at følge rettidigt og løbende op på faglige indsatser, herunder med fyldestgørende beskrivelser af forløb og indsatser.



### 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 borgerne</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 borgerne</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.