



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Dronningborg Plejecenter

Uanmeldt tilsyn  
Oktober 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 plejecentret.

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



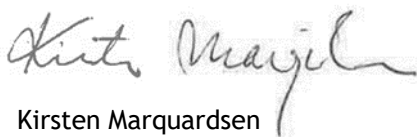
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

**Partneransvarlig**



Kirsten Marquardsen

*Senior Manager*

Mobil: 41 89 04 36

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

## Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Dronningborg Plejecenter, Egholmsvej 4, 8930 Randers NØ

Leder: Jannie Juul

Antal boliger: 21 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 10. oktober 2023, kl. 08.30 - 13.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre medarbejdere
- Centersygeplejersken
- Tre borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

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

Tilsynsførende:

Senior Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 Aktuelle vilkår

Leder oplyser om et velfungerende mindre plejecenter, som har stor søgning af borgere, og om en engageret medarbejdergruppe.

Leder har de seneste år arbejdet målrettet med udvikling af plejecentrets arbejdsgange og struktur samt medarbejdernes faglighed, og leder beskriver en løbende positiv fremgang og følgeskab fra medarbejderne. De tre teams, som medarbejderne blev opdelt i for et år siden, har medvirket til øget kontinuitet hos borgerne og de pårørende ift. opgaveløsningen, ligesom vagtplanerne justeres efter opgaverne og borgernes behov. Leder følger op med faste sparringsmøder hver fjerde uge i hvert enkelt team. En anden indsats er udarbejdelsen af et årshjul med faglige temaer, hvor det fornyeligt er iværksat, at medarbejderne i to måneder skal arbejde med et særligt fokus/emne i hverdagens praksis ud fra grundelementerne; dokumentation, kontinuitet, trivsel, arbejdsmiljø og rehabilitering, som er relateret sig til aftalemålene i område Nord. Aktuelt arbejdes der med forflytning, og de næste faglige emner er ernæring og udskillelse.

Borgernes hverdagsliv har, ifølge leder, ligeledes haft stor opmærksomhed, og stedets gårdhave er bl.a. tilført plantekasser og krukker, som flere borgere passer, ligesom flere havebænke inviterer til ophold og arrangementer. En anden forbedringsindsats har været rettet mod at sikre medarbejdertilstedeværelse i caféen i eftermiddagstimerne, og særligt ift. vagtskiftet oplever leder, at indsatsen har medvirket til, at borgerne bliver længere i caféen i eftermiddagstunden. Leder tilkendegiver, at næste udviklingstiltag er indretning af wellness og en frisørsalon i et lokale.

Leder oplever ingen nævneværdige udfordringer, og leder har ikke modtaget klager. I stedet beskriver leder et velfungerende samarbejde med de pårørende, og leder er opmærksom på, at pårørende mødes med lydhørhed, rummelighed og dialog, som kan understøtte gensidig tryghed og tillid i samarbejdet.

Medarbejdersituationen er præget af stabilitet, og medarbejderne udgør en erfaren gruppe. Plejecentret har ingen vakante stillinger, men sygefraværet ligger i den høje ende, grundet tre tidligere langtidssygemeldinger, hvilket fortsat påvirker statistikken.

## 1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen, og leder tilkendegiver, at dokumentationsområdet er et vedvarende udviklingsarbejde og opmærksomhedspunkt.

## 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 velfungerende plejecenter, 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 og på at skabe mulighed for fællesskaber, trods plejecentrets mindre størrelse.

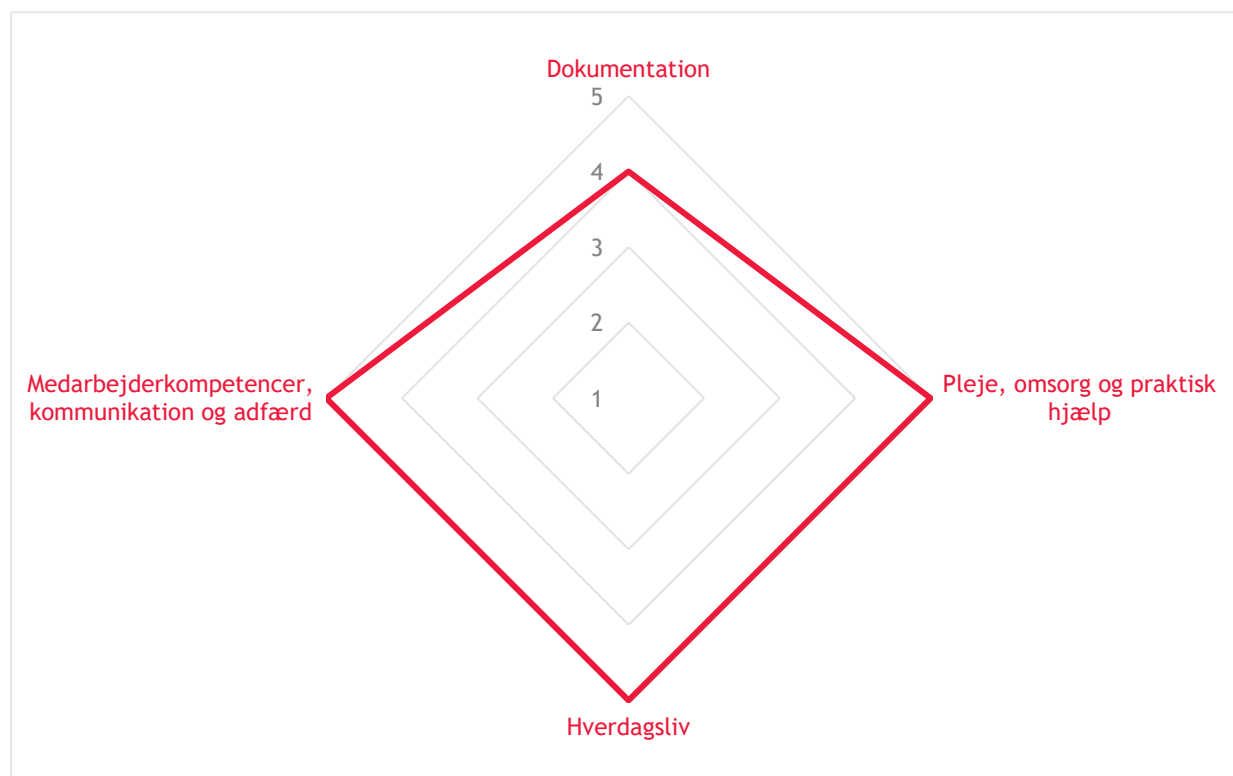
Kerneydelsen leveres med en høj faglig kvalitet og med stort fokus på at sikre selvbestemmelse ved borgerdeltagelse på DTR-møder. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis. Tilsynet har dog fundet mangler i dokumentationen, hvorfor der er givet to anbefalinger inden for temaet, og tilsynet ser fortsat et behov for en ledelsesmæssig opmærksomhed på området.

I relation til årstemaet Velfærdteknologi, har ledelse og medarbejdere fokus på digitale løsninger, som er hensigtsmæssige ift. driften og opgaveløsningen hos borgerne.

### 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 plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten, og så den fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne oplyser bl.a., at der hver ottende uge afsættes tid til journalgennemgang til kontaktpersonerne i de enkelte teams. Derudover foregår der løbende indbyrdes sparring og sidemandsoplæring, hvor centersygeplejerskens indsats fremhæves.

Dokumentationen foreligger overvejende opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje og støtte er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes aktuelle helhedssituation og ressourcer. Hos en borger savnes der dog opdatering vedrørende den aktuelle hjælp til påklædning, toiletbesøg samt hjælp ved udskæring af maden. Felterne i "borgers hverdag" ses udfoldede og velbeskrevne, men der savnes dog i et tilfælde opfølgning på DTR-mødet, som er anført med overskreden dato. Afvigelser og ændringer i borgernes tilstande ses beskrevet i observationsnotater, og de er løbende fulgt op med relevante handlinger. Funktionsevnetilstande er udarbejdede efter kommunens retningslinjer, og de fremstår ajourførte, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau. Handleanvisninger, tilknyttet delegerede ydelser, ses oprettede og fyldestgørende beskrevet. Hos to borgere ses der i helbredstilstande desuden dokumentation for, at borgerne har fravalgt tilbud om vejning. Tilsynet bemærker positivt en rød tråd i den samlede dokumentation.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

### 2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Score: 5

**Vurdering:**

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

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager, som primært leveres af faste medarbejdere. En borger er i opstartsfasen ift. brug af et nyt sejl ved forflytninger, som både borgeren og medarbejderne skal vænne sig til.

Plejecentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via faste teams og kontaktpersonordning, ligesom teamets social- og sundhedsassistent hver morgen triagerer borgerne ud fra forværringsnotater. Herefter samles resten af teamet, hvor de orienterer sig i dokumentationen, og hvor de fordeler opgaverne ud fra kompleksitet, relationer og individuelle borgerhensyn, fx døgnrytme og træning. Kontinuiteten hos borgerne bidrager, ifølge medarbejderne, til, at selv de mindste afvigelser bemærkes af medarbejderne, og ved ændringer i tilstande inddrages en social- og sundhedsassistent eller centersygeplejersken.

Et fælles triageringsmøde afholdes desuden en gang om ugen med deltagelse af centersygeplejersken, ligesom DTR-møder med borgerdeltagelse afvikles med faste intervaller. Medarbejderne reflekterer over, at borgernes deltagelse på DTR-møderne understøtter deres selvbestemmelse og medindflydelse, og det medfører indsatser og mål, som også influerer positivt på borgernes motivation. Den helhedsorienterede indsats sikres ligeledes via et tværfagligt og velfungerende samarbejde med centerterapeuten, huslægen, diætist, omsorgstandplejen og demenskoordinator, som involveres alt efter borgernes problematikker.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, fx i den daglige ADL og ved forflytninger. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i form af, at medarbejderne motiverer og understøtter borgerne til træning, fx på motionsmaskinerne ved indgangspartiet. Derudover redegør medarbejderne for opmærksomhed på at sikre borgerne sufficient ernæring og væske eller vejlede omkring rygning, kost og alkoholindtag med respekt for, at borgerne selv vælger deres livsstil.

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.

### 2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

#### Vurdering:

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

Borgerne oplyser, at de er medbestemmende ift. en alsidig og individuelt tilrettelagt hverdag, dog tilkendegiver to borgere, at deres livssituation ved at flytte på plejecenter er markant ændret, og at borgerne stadig kan savne deres tidligere tilværelse. Borgerne deltager i aktiviteter efter eget ønske, og dagene går med at se tv, løse kryds og tværs, få besøg af familie og venner eller gå små ture på fællesarealer, i gårdhaven eller omkring plejecentret.

Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne sikres indflydelse vedrørende deres hverdagsliv og deltagelse i aktiviteter, fx tages der afsæt i borgernes interesser og dagsform. Kommunens frivillighedsguide kommer fast på plejecenteret og er med til at understøtte de frivillige og aktivitetsudvalget med at tilbyde fællesaktiviteter, som fx sang, træning på motionsredskaber og dagens bustur, som er "åle-tur" på en kro. Plejecentret har desuden tilknyttet få frivillige cykelpiloter. Samtlige medarbejdere tilbyder spontane og situationsorienterede aktiviteter og nærvær, eksempelvis en gåtur, snak over en kop kaffe eller en hyggestund i gårdhaven eller i caféen.

En borger oplever generelt, at maden er velsmagende, mens to andre borgers madønsker er individuelle, fx prioriterer en borger sin dessert, mens en anden borger fravælger farsretter og fisk, og borgeren har en aftale med medarbejderne om at blive tilbudt alternativer. Måltiderne indtages efter eget ønske i egen bolig eller i caféen.

Medarbejderne reflekterer over, hvordan de sikrer rette rammer for "det gode måltid", alt efter borgersammensætningen og borgernes behov i caféen. Flere borgere får aktuelt serveret deres måltider i egen bolig efter eget ønske. Ved måltiderne i caféen deltager medarbejderne, og maden serveres i fade og i skåle, så de borgerne, som kan, selv forsyner sig. Bordplanen er, ifølge medarbejderne, velovervejet, bl.a. i forhold til at understøtte sociale fællesskaber eller forebygge potentielle indbyrdes konflikter borgerne imellem. Medarbejderne understøtter samtalen og den gode stemning, ligesom de hjælper borgere med behov herfor samt observerer borgernes ernæringsmæssige tilstand, herunder afvigelser i appetit eller væskeindtag.

Tilsynet observerer, at der er en god stemning og atmosfære i caféen ved dagens frokost, hvor der sidder færre borgere end vanligt, da øvrige bofæller er på dagens arrangerede "åle-tur".

### 2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

<b>Score: 5</b>	<p><b>Vurdering:</b></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. Borgerne beskriver medarbejderne som søde og flinke hele døgnet, og borgerne sætter stor pris på, at der er plads til at lave lidt indbyrdes sjov med hinanden.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de vægter en individuel tilpasset tilgang til borgerne med afsæt i relationen, livshistorien og evt. viden fra indflytningssamtalen. Medarbejderne reflekterer desuden over, at det kan tage tid at opbygge relationer til borgerne, og at relationer imellem medarbejdere og borgere kan være meget forskellige.</p> <p>Leder og medarbejdere tilkendegiver løbende opmærksomhed på at foregribe forråelse via drøftelser, og de har fokus på den kollegiale omgangstone samt tillid til at drøfte indbyrdes, hvis brud på omgangstone skulle forekomme, hvilket dog ikke har været tilfældet.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer på plejecentret. Leder redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring i form af det ny implementerede årshjul og de faglige mødefora, herunder personalemøder og DTR-møderne. Borgerdeltagelsen har, ifølge leder, udviklet medarbejdernes kompetencer inden for samtaleformer, og den har øget forståelsen for samarbejdet med borgerne. Centersygeplejersken og centerterapeuten understøtter tillige praksislæring i hverdagen, og de er tæt på medarbejdergruppen, som efterhånden har arbejdet sammen i en del år. Leder har desuden planlagt en læringsdag i november måned sammen med en lederkollega med eksterne konsulenter, hvor trivselsmidlerne bruges til at drøfte emnet trivsel, som følges op på en opfølgingsdag i 2024. Leder oplyser, at formålet også handler om at understøtte medarbejderne i at kunne rumme og mestre sig selv i pressede situationer, som kan opstå i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og at de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling. Medarbejderne fremhæver teammøder, DTR-møder, den faste undervisning/"brush up" hver fredag, fx fra nøglepersoner i dokumentation, forflytning eller vedrørende sårpleje som fagligt berigende. Derudover oplyser medarbejderne om kontinuerlig mulighed for kursusdeltagelse, bl.a. har en håndfuld kollegaer nyligt deltaget på kurser i palliation og værdighed, mens andre kollegaer i efteråret er tilmeldt kursus vedrørende diabetes.</p> <p>Generelt oplever medarbejderne et givende læringsmiljø på stedet, hvor leder beskrives som imødekommende og meget udviklingsorienteret, ligesom centersygeplejersken og centerterapeuten er tæt på praksis i dagligdagen, og de understøtter med løbende sparring og oplæring i opgaver. Ved tvivl anvender medarbejderne MyMedCard og VAR-portalen som opslagsværk med henblik på at holde sig opdaterede i relevante instrukser.</p> <p>Tilsynet observerer flere situationer, hvor medarbejderne udviser en anerkendende, motiverende og respektfuld adfærd og kommunikation i spillet med borgerne.</p>
-----------------	---

### 2.3.5 Årets tema

<b>Velfærds-teknologi</b>	Leder oplyser om et vedvarende fokus på velfærdsteknologiske løsninger, som vil være meningsfulde for borgerne og medarbejderne i hverdagen. GPS hos borgere med behov er fx en anvendt teknologi, ligesom leder henviser til medarbejdernes brug af iPads, MyMedCard, VAR-portalen og Nexus. Leder tilkendegiver dog, at der også er økonomiske overvejelser, når en potentiel velfærdsteknologisk løsning drøftes.
Ingen Score	



Medarbejderne redegør herudover for, at videokonferencer med læger ligeledes benyttes, ligesom pleje.net og borgernes nødkald og sensorer også er aktuelle anvendte teknologier. Ifølge medarbejderne er der ingen borgere, som pt. ville kunne profitere af en skærm i egen bolig, men medarbejderne redegør for løbende drøftelser og inddragelse af centerterapeuten vedrørende velfærdsteknologiske muligheder.

Medarbejderne oplyser om kendskab til demenskatte- og hunde, skylle-tørre toiletter samt medicinrobotter, men de oplever ikke, at disse aktuelt ville være brugbare i opgaveløsningen hos borgerne.

## 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 hos en konkret borger opdaterer døgnrytmeplanen, svarende til borgerens aktuelle plejebestand.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at sikre opfølgning på DTR-møder, jf. anført evalueringsdato.

## 3. Vurderingsskema

I tilsynene i Randers Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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 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 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.

