



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Plejecenter Borupvænget

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: Plejecenter Borupvænget, Gl. Hobrovej 136, 8920 Randers NV
Leder: Betina Bruun
Antal boliger: 79, heraf 12 demensboliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 25. august 2022, kl. 08.00 - 12.15
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder, assisterende leder, tre borgere og tre medarbejdere</li></ul>
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur. Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder og assisterende leder, som oplyser om et velfungerende plejecenter og en veloverstået sommerferieperiode.</p> <p>Ledelsens opmærksomhed har det seneste år generelt været rettet mod at understøtte trivslen, både borgernes, pårørendes og medarbejdernes, efter pandemien, ligesom der har været øget fokus på at skabe og tilbyde borgerne flere meningsfulde aktiviteter, hvor husets fysioterapeut og ergoterapeut tager et stort ansvar herfor. Medarbejdernes faglige opkvalificering har ligeledes haft ledelsens bevågenhed, hvor understøttelse af deres dokumentationspraksis er en vedvarende indsats og et udviklingsområde. Af udfordringer nævner ledelsen rekrutteringsudfordringer af kvalificerede faglærte medarbejdere, særligt social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker er ifølge ledelsen svære at rekruttere, og det vækker en smule bekymring for fremtiden. Derfor er ledelsen løbende opmærksomme på at tænke helhedsorienteret mhp. at sikre driften og kvaliteten i kerneydelsen, bl.a. ved, at opgaver er relateret til kompleksitet. Fx varetages borgernes rengøring af tre husassistenter, så plejepersonalet har fokus på plejeopgaver.</p> <p>Medarbejdersituationen beskrives som stabil, og sygefraværet er ifølge ledelsen lavt. To medarbejdere er pt. langtidssygemeldte, og to vakante stillinger er i opslag. Ledelsen oplyser, at der er ansat både faglærte og ufaglærte timeafløserne, og at der sjældent benyttes eksterne vikarer.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Ledelsen oplyser at der er arbejdet en del med sidste års anbefalinger, bl.a. med fokus på GDPR-regler og arbejdstilrettelæggelse, så indsatserne er tilpasset borgernes behov.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Borupvænget. 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.

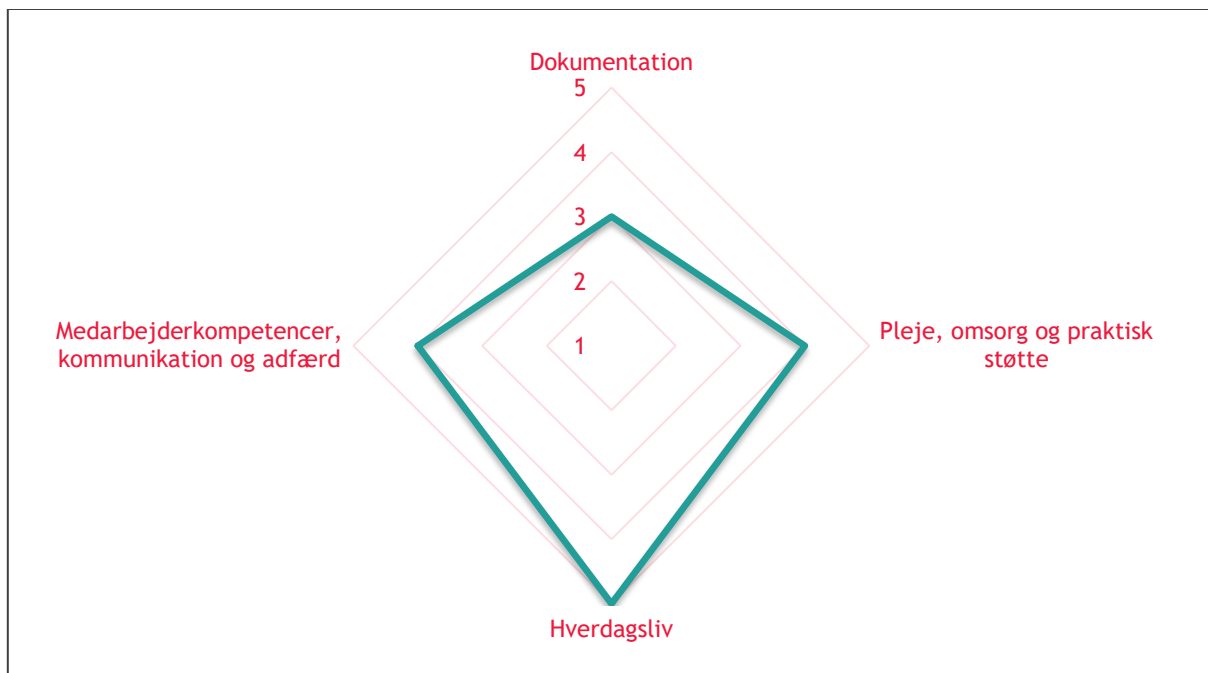
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Plejecenter Borupvængets engagerede medarbejdere og ledelse kontinuerligt arbejder med indsatser, som medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges individuelt og på borgernes præmisser.

Kerneydelsen leveres med en overvejende tilfredsstillende borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for arbejdet med rehabilitering. Tilsynet har dog givet anbefalinger inden for pleje og omsorg i forhold til at understøtte borgernes selvbestemmelse og sikre lydhørhed. Derudover har tilsynet givet flere anbefalinger inden for dokumentationsområdet samt inden for temaet Medarbejderkompetencer, som tilsynet vurderer samlet set vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at udbedre.

Både ledelse og medarbejdere har i daglig praksis en stor opmærksomhed på, at værdighed og principperne herfor integreres i hverdagslivet og individuelt 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. 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 understøtter indsatserne og kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne oplyser, at de er undervist i kommunens nye praksis, og medarbejderne har tilstræbt at opdatere journalerne i relation hertil. Social- og sundhedsassistenterne har sammen med seks ansatte sygeplejersker ansvaret for at revidere tilstande, mens opdatering af den øvrige dokumentation er kontaktpersonernes ansvar.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende, hvoraf en borgers journal er overvejende ajourført. Borgernes behov for pleje og omsorg er i to døgnrytmeplaner til dels beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Der savnes dog udfoldelse af bad, beskrivelse af toiletbesøg, manglende oplysning om, at en borger bærer GPS, ligesom det i et tilfælde ikke er tydeliggjort, at borger er kørestolsbruger. Yderligere savnes der beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange hos en borger, mens der hos en anden borger ikke er henvist til en udarbejdet socialpædagogisk handleplan, som har stor relevans for tilgangen til borgerens pleje. Borgers hverdag er hos en borger velbeskrevet og ajourført, mens der hos to borgere mangler enkelte opdateringer. Hos en borger bemærkes det desuden, at seneste DTR-møde er afviklet i august 2021 uden opfølgning. Funktionsevnetilstande er, fraset en enkelt mangel, opdaterede, svarende til borgernes helhedssituation. Det samme gør sig ligeledes gældende i helbredstilstande, hvor der mangler en fyldestgørende opfølgning på faglig indsats. En faglig indsats vedrørende en borgers cirkulationsproblematik savnes desuden på borgerens køreliste.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Medarbejderne kender GDPR-reglerne, som efterleves og følges overalt på plejecentret.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplyser, at de overvejende modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. En borger, som aktuelt er i et genoptræningsforløb, er tilfreds med selve forløbet, men borgeren er utilfreds med at 'føle sig udstillet', da nye medarbejdere ofte er med inde i borgerens bolig for at se øvelserne. Borgeren har sagt fra, men borgeren oplever ikke lydhørhed i den forbindelse. En anden borger, som til tider er plaget af sin kroniske lidelse, er mest tilfreds ved kendte medarbejdere, som har kendskab til borgerens varierende dagsform. Borgeren har flere gange hen over sommeren følt sig presset, når borger har bedt om hjælp, og svaret fra medarbejderne har været, at borgeren selv kan, hvilket har bevirket, at borgeren ikke har følt sig soigneret og hørt. Udsagn er videreformidlet til ledelsen.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg via fx kontaktpersonordning, orientering i dokumentationen og løbende faglig sparring. Medarbejderne mødes til koordinerende morgenmøde, som skaber overblik, ligesom anvendte kørelister er udarbejdet med øje for opgavernes kompleksitet og borgerkendskab. I den skærmede enhed arbejdes der med pædagogiske tilgange og sekvenspleje, og medarbejderne er fleksible i forhold til opgaveløsningen.</p> <p>Triageringsmøde sker en gang ugentligt afdelingsvist med centersygeplejerskerne som tovholdere, mens de månedlige DTR-møder, ifølge medarbejderne, afholdes og følges op med variation på forskellige afdelinger.</p>

	<p>Dette er adresseret til ledelsen, som fremviser årshjulet og planlægningen heraf. Medarbejderne beskriver et velfungerende tværfagligt samarbejde, hvor social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker inddrages ved ændringer i borgernes tilstand. Ved relevante borgerforløb hidkaldes eksterne samarbejdspartnere, som fx ernæringspecialister, terapeuter og demenskoordinator, ligesom der er stuegang og statusmøder hver 14. dag med plejecenterlægen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer, at borgerne medinddrages i plejen, og at ønsker og vaner imødekommes, fx gennem dialog.</p> <p>Medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte, og de tilkendegiver, at enkelte borgerne skal motiveres mere end tidligere. Medarbejderne tilsigter, at borgerne bevarer deres funktionsniveau gennem ADL og med delvis kompenserende hjælp. Der er desuden relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx via hygiejne, brug af værnemidler og ved at sikre borgene sufficient ernæring.</p> <p>Tilsynet bemærker en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger, på fællesarealer 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 har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne fortæller blandt om deres mulighed for gåture i området, og flere borgere har deltaget i tilbudte aktiviteter, fx gymnastik og gudstjeneste, alt efter lyst. En borger beskriver et socialt miljø, hvor der også er plads til at trække sig til egen bolig.</p> <p>Ledelsen oplyser, at den målrettede indsats i forhold til at øge hverdagsaktiviteter både kræver kreativitet, nysgerrighed og et tilvalg rent økonomisk. Stedets terapeut planlægger både individuelle og fælles aktiviteter, og terapeuten udarbejder desuden det månedlige aktivitetsprogram, som lægges ud i borgernes boliger, så pårørende kan følge med.</p> <p>Frivillighedsguiden, som er tilknyttet plejecentret, tilbyder ligeledes aktiviteter og er tovholder for de omtrent 35 frivillige, som bl.a. betjener en nyopstartet kiosk sammen med en borger.</p> <p>Medarbejderne redegør med flere eksempler for hverdagens tilbud, hvor særligt sommerens festdag, fredagscafé og stedets kaniner, fisk og høns bringer stor glæde hos borgerne.</p> <p>Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og måltiderne beskrives som hyggelige.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de skaber gode rammer for måltiderne med fokus på madens og måltidets betydning for borgernes livskvalitet. Selv om det på afdelingerne er forskelligt, hvornår den varme mad serveres, tilpasset borgernes ønsker, har medarbejderne stor opmærksomhed på at skabe en hjemlig stemning og understøtte borgernes sociale relationer, og medarbejderne agerer måltidsværter. Endvidere redegør medarbejderne for, hvordan borgernes særlige ernæringsmæssige behov sikres og tilgodeses.</p> <p>Tilsynet observerer en rolig atmosfære i den skærmede enhed, hvor borgerne sidder samlet i opholdsstuen efter endt gudstjeneste i afdelingen.</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.</p> <p>Borgerne beskriver overvejende medarbejderne som søde og venlige. En borger bemærker dog, at borgeren fire dage i pågældende uge har modtaget hjælp af en medarbejder uden navneskilt, hvilket borgeren har italesat flere gange til medarbejdergruppen - og fortsat efterspørger. Borgerudsagnet er videreformidlet til ledelsen, som straks vil følge op.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de vægter at møde borgerne individuelt og på borgernes præmisser. Ifølge medarbejderne er der stor forskel på, om borgerne ønsker at være sociale, hvilket respekteres. Relationsdannelse er i fokus, og ofte inddrages pårørendes viden i forhold til kognitivt svækkede borgers levede liv, ønsker og vaner for at tilpasse faglige tilgange.</p> <p>Ledelsen vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer på plejecentret. I den forbindelse nævner ledelsen, at de samtidig har måtte gentænke og koordinere medarbejdernes kompetencer i forhold til opgaveløsningen, bl.a. betyder det i praksis, at der er assistenter i alle vagttag, men ikke nødvendigvis på alle afdelinger.</p> <p>Ledelsen har stort fokus på at arbejde systematisk med opfølgning, videndeling og læring, hvor plejecentrets tilsammen seks sygeplejersker understøtter medarbejderne i både dag- og aftentimerne med faglige sparring og oplæring af opgaver, jf. delegeringsrammen. Centersygeplejerskerne afholder desuden faste møder med social- og sundhedsassistenterne med relevant undervisning og formidling af nye instrukser, ligesom de har arrangeret faglige workshops, hvor medarbejderne kan deltage, som det passer, og modtage undervisning eller sidemandsop-læring.</p> <p>Ledelsen har, særligt efter pandemien, haft medarbejdertrivlsen i fokus, bl.a. er der dagligt tilbud om, at medarbejdere og ledelse mødes før eller efter endt arbejdsdag til socialt samvær, hvilket ledelsen oplever har en positiv effekt og skaber fællesskab i det store hus.</p> <p>Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og vidensdeling via de forskellige mødefora. En medarbejder har for nyligt deltaget på et kursus vedrørende neuropædagogik, hvilket har øget forståelse for hjernen og flere af borgernes adfærd, hvilket nu videndeles med kollegaer i forskellige situationer. Medarbejderne nævner desuden, at der er planlagt flere e-learningkurser, som medarbejderne skal have gennemført inden årets udgang. Medarbejderne beskriver, at de anvender kommunens fælles drev "MYmedcard" eller opslag i VAR ved faglige tvivlsspørgsmål. En medarbejder, som er uddannet social- og sundhedshjælper, savner dog flere muligheder for, at hjælpergruppen kompetenceudvikles, fx via monofaglige møder eller kurser. Dette er ikke formidlet til ledelsen, hvilket medarbejderen dog har til hensigt at gøre efter interviewet.</p> <p>Arbejds miljøet og medarbejdertrivlsen er ifølge medarbejderne god, og kollegialt hersker der en indbyrdes tillid og tryghed, som medvirker til, at der både stilles undrende, ærlige og konstruktive spørgsmål til hinanden i praksis.</p> <p>Ledelse og medarbejdere oplyser, at der løbende er opmærksomhed på at foregribe forræelse, bl.a. via drøftelser på møder, ligesom der er et indbyrdes fokus på medarbejdernes omgangstone i hverdagen samt tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen, hvis det skulle forekomme.</p>
<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Pårørendesamarbejdet beskrives overordnede velfungerende og med fokus på at skabe tillid og tryghed. Ledelsen oplyser endvidere, at plejecentret har et aktivt bruger-pårørenderåd, hvor der afvikles møder med fast interval, og hvor der drøftes generelle emner eller forbedringstiltag. Ledelsen oplyser, at de ikke har modtaget klager.</p>

	<p>Ledelsen redegør for, at værdighedsbegrebet og principperne i relation hertil - har været og er - et vedvarende opmærksomhedspunkt i hverdagen, fx via faglige drøftelser i afdelingerne. Derudover er medarbejderne undervist i værdighedsmodellen, og centersygeplejersken har for nyligt været på et særskilt kursus med værdighed som hovedemne.</p> <p>”Den sidste tid” drøftes med borgere og pårørende og gerne så tidligt som muligt, fx ved indflytningssamtalen. Dog nævner både ledelse og medarbejdere, at det for nogle borgere til indflytningssamtalen kan opleves som en for tidlig drøftelse, hvorfor denne opgave skal tilgås med stor ydmyghed og empati. I den forbindelse oplyses det, at terminale borgerforløb altid varetages af faglærte og faste medarbejdere og med løbende inddragelse af borgernes ønsker og behov.</p> <p>Magtanvendelsesregler kendes og efterleves, og de er nyligt drøftet i demensenhedens personalegruppe, grundet daglige dilemmaer og gråzoner.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

BDO har ikke ført tilsyn på afdeling B med 15 boliger den pågældende dag, grundet COVID-smitte på afdelingen.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplaner med borgernes plejebehov døgnet rundt samt beskriver medarbejderne faglige tilgange i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler, at ”borgers hverdag” er ajourført, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation, herunder opfølgning på DTR-møder.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer tilstande, samt at faglige indsatser i alle tilfælde er tilknyttet den anvendte køreliste.
4. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere en øget opmærksomhed på, at borgernes selvbestemmelse sikres igennem lydhørhed fra medarbejderne, så borgerne i alle tilfælde oplever en kvalificeret pleje.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at alle medarbejdere bærer navneskilt.
6. Tilsynet anbefaler at ledelsen afdækker hjælpergruppens individuelle og samlede 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 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.