



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Plejecenter Tirsdalen

Uanmeldt tilsyn på plejecentre  
oktober 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 Tirsdalen, R. Hougårds Vej 42A, 8960 Randers SØ
Leder: Susanne Tvede
Antal boliger: 54
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: 7. november 2022 kl. 13.00 - 16.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Tre borgere</li><li>• Tre medarbejdere</li></ul> Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur. Manager Anna Røjbæk Lundbak, sygeplejerske

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med to medarbejdere, og leder kommer til senere.</p> <p>Leder oplyser om et kontinuerligt ledelsesmæssigt fokus på dokumentation, kompetenceudvikling, faglig udvikling og medicinhåndtering, bl.a. som opfølgning på sidste tilsyns anbefalinger.</p> <p>En aktuel medarbejdersag har fyldt meget i personalegruppen, og alle medarbejdere er i forbindelse hermed tilbudt samtaler med en erhvervspsykolog samt en trivselsmedarbejder. Leder oplyser, at medarbejderne har tilkendegivet, at sagen er håndteret på professionel vis, og at de er godt på vej videre.</p> <p>Rekruttering har været en udfordring, hvorfor der er et stort ledelsesmæssigt fokus på at tilpasse hverdagen ud fra de givne ressourcer. I de kommende måneder starter fire nye medarbejdere, som fuldender medarbejderstaben, og leder oplyser i den forbindelse om arbejdet med at udarbejde et nyt og forbedret introduktionsprogram. Fagligheden i huset suppleres desuden med ansættelse af både en pædagog og en pædagogassistent.</p> <p>Medarbejdergruppen, som består af ca. 55 medarbejdere, beskrives som mødestabil og engageret, og der er ingen vakante stillinger. 15 af medarbejderne er ansat i fleksjob. Ifølge leder er sygefraværet højere end vanligt og aktuelt præget af to medarbejders langtidssygemeldinger.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne fra sidste tilsyn. Leder oplyser desuden, at stedet har haft to tilsyn fra SST, som begge har givet positive vurderinger.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Tirsdalen. 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 Tirsdalen er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser og med udgangspunkt i borgernes livshistorie samt aktuelle ressourcer, så borgerne oplever livskvalitet i hverdagen.

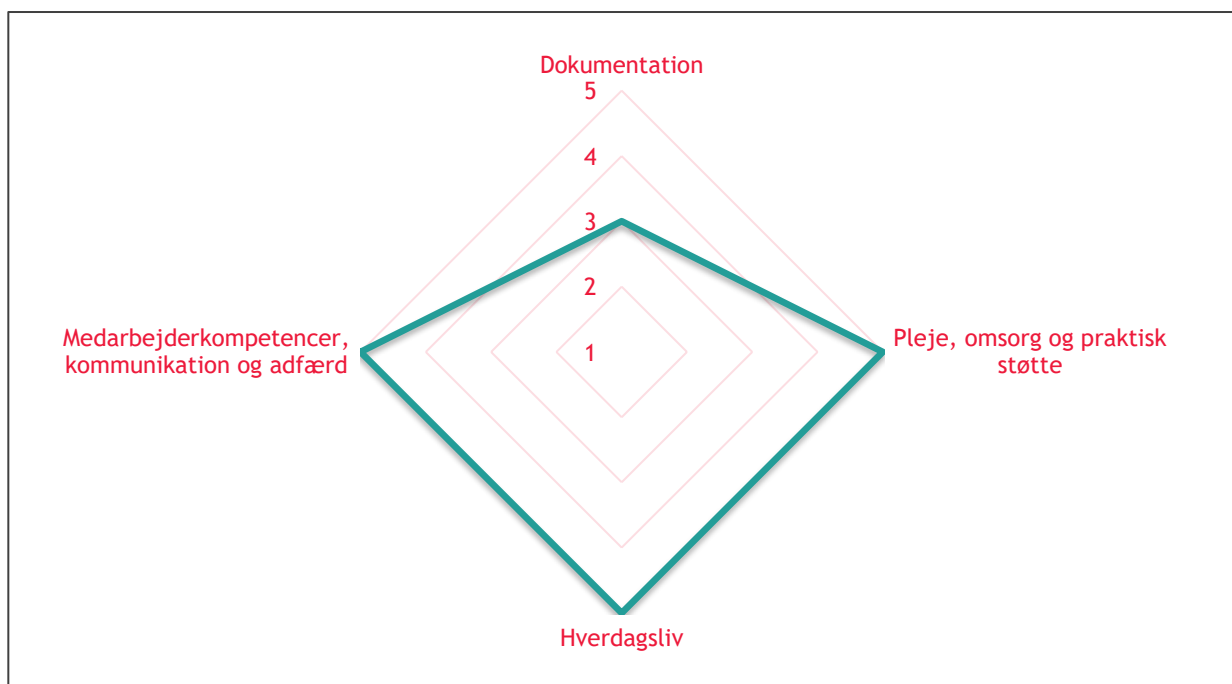
Kerneydelsen leveres overvejende med en god borgeroplevelse og faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet har givet anledning til anbefalinger på baggrund af mangler i dokumentationen, som tilsynet vurderer vil kræve et målrettet ledelsesmæssigt fokus at udbedre.

Borgernes livshistorie anvendes som et aktivt redskab i hverdagen, bl.a. til at skabe stjernestunder for borgerne, og medarbejderne og ledelsen arbejder fokuseret ud fra værdighedsprincipperne.

### 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 arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Dokumentationen er gennemgået for tre borgere med centersygeplejersken, som ligeledes er superbruger, og som er i færd med systematisk at gennemgå og opdatere samtlige borgeres dokumentation. Centersygeplejersken er endnu ikke nået igennem alle journaler, grundet andre opgaver. Medarbejderne beskriver deres ansvar og roller i arbejdet med Nexus, og medarbejderne føler sig godt hjulpet på vej af centersygeplejerskens vejledning.</p> <p>Dokumentationen i Nexus ses delvist opdateret. Borgernes behov for pleje og omsorg er for to borgere fyldestgørende beskrevet i handlingsanvisninger med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. En tredje borgers journal mangler generelt opdatering, og døgnrytmeplanen mangler udfoldelse, hvor hjælp til fx bad ikke er beskrevet. Borgers hverdag fremstår velkrevet, dog savnes der opfølgning på DTR-møder, jf. anført evalueringsdato. Funktionsevnetilstande er alle ajourførte, fraset hos en borger. Helbredstilstande ses vurderet og opdateret i relation til de faglige indsatser hos to ud af tre borgere. Der savnes fx opdatering vedrørende en borgers vægtmåling.</p> <p>Dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis og 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 modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med de ydelser, de modtager, samt en stor tilfredshed med måden, som medarbejderne yder hjælpen på.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, fx ved morgenmøder, formiddagsmøder og ugentlige triagemøder. Medarbejderne redegør for et stort kendskab til borgerne og deres individuelle plejebestanden, og medarbejderne har øje for pædagogiske tilgange, så pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne nævner i den forbindelse et velfungerende tværfagligt samarbejde med bl.a. centersygeplejersker, demenskoordinator og ergoterapeut. Medarbejderne har et stort fokus på at arbejde med et rehabiliterende sigte, og borgerne medinddrages fx i den daglige ADL. Medarbejderne oplyser ligeledes, at arbejdet med DTR-møder med forebyggende og sundhedsfremmende indsatser og rehabilitering er fremmende i forhold til at komme hele vejen rundt om borgernes problemstillinger og deres nuværende helbredstilstande.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i 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.</p> <p>Hverdagslivet på plejecentret udfoldes under stort hensyn til borgernes individuelle ønsker og vaner, og livshistorien inddrages i tilgangen til den enkelte borger, og når aktiviteter planlægges. En borger med en stor passion for heste har nydt godt af et besøg på en gård med heste. Aktiviteter uden for plejecentret støttes af medarbejderne i det omfang, det er muligt. En borger oplyser, at medarbejderne respekterer borgerens ønske om individuelle gåture to gange dagligt.</p>

	<p>Borgerne oplever en omsorgsfuld og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, hvor de tilbydes en-til-en tid, og hvor hyggestunder i fællesrummet prioriteres. Der fremvises en varieret aktivitetsplan, hvor der bl.a. er tilbud om at komme i træværksted, spille petanque eller være en del af strikkeklubben. Derudover tilbydes der gudstjeneste, og medarbejderne forsøger at planlægge individuelle aktiviteter med og for borgerne.</p> <p>Frokosten og morgenmaden tilberedes på ældrecentret af tilknyttede køkkenassistenter, som tilpasser måltiderne efter borgernes ønsker i det omfang, det er muligt. Der tilbydes varierede og energirige måltider til småtspisende borgere, og fra den varme ret spredt duften sig ud over fællesrummet. Medarbejderne sidder med ved måltiderne, og de er opmærksomme på deres rolle som måltidsværter, hvilket de fagligt redegør for i forhold til bl.a. dysfagi, appetit og væskeindtag i relation til borgernes ernæringsmæssige tilstand.</p> <p>Medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstonen, og de tilkendegiver, at der er stor tillid imellem dem med plads til at sige til og fra over for en opgave. Derudover forsøger medarbejderne at matche deres personlighed til borgernes, hvis borgernes profiterer af en medarbejders særlige tilgang eller jargon.</p> <p>Tilsynet observerer en god stemning og atmosfære samt et hyggeligt miljø på fællesarealerne, hvor enkelte borgere sidder og ser tv, imens medarbejderne er omkring dem på en stille og opmærksom måde.</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.</p> <p>Leder oplever, at medarbejderne samlet set har de rette kompetencer til at varetage kerneydelsen i en fagligt velfunderet og reflekterende medarbejdergruppe. Medarbejderne kender hinandens viden og erfaring, og de er optagede af at udvikle sig via praksisnær læring og uddelegerede sygeplejeopgaver sammen med centersygeplejersken, f.eks. indrapportering af UTH. Faglig sparring foregår løbende ved triage og DTR møder. Leder har fokus på genoptagelse af kompetenceforløb, som har været neddroset, grundet manglende centersygeplejerske i en periode.</p> <p>Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne, og de har mulighed for løbende kompetenceudvikling.</p> <p>Samarbejdsmiljøet er ifølge medarbejderne trygt og godt, og medarbejderne er gode til at hjælpe hinanden på tværs af afdelingerne.</p> <p>Der er opmærksomhed på at foregribe forråelse, og medarbejderne er trygge ved at tale om det. Medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstonen, og de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen.</p> <p>De tilsynsførende observerer en respektfuld og anerkendende omgangstone og adfærd under tilsynet.</p>
<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder og medarbejdere har fokus på at sikre borgernes ret til et værdigt liv, bl.a. ved, at medarbejderne kender borgerne og deres individuelle behov og ønsker. De tilstræber at efterkomme borgernes ønsker i det daglige samarbejde og ved praksisnære drøftelser på fx personalemøder. Leder, kontaktperson og forløbsansvarlig er altid med til indflytningssamtalen. De pårørende inviteres også med, hvis borgeren er indforstået med det, så de kan supplere med deres oplevelser. Ved samtalen drøftes væsentlige detaljer i borgernes liv, og ønsker og vaner indsamles med henblik på at yde borgerne rette hjælp til at leve deres liv på plejehjemmet. Borgernes selvbestemmelsesret og indflydelse drøftes jævnlige, og borgernes ønsker til den sidste tid tages op, når dette skønnes passende i forhold til borgernes tilstand og behov, eller hvis borgerne selv inviterer til en dialog herom.</p>

	<p>Leder har modtaget en enkelt bekymringshenvendelse, som der er handlet på med det samme, og som løbende følges op på med dialog. Brud på god omgangstone eller uprofessionel adfærd adresseres omgående til den pågældende og til ledelsen.</p> <p>For nuværende er der ikke etableret et bruger-pårørenderåd, men leder er opsøgende i forhold til dette, og leder sender nyhedsbrev ud til pårørende en gang månedligt med diverse informationer samt ønske om opstart af og tilslutning til et råd.</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 udfylder borgernes døgnrytmeplaner med beskrivelser af borgernes plejebehov', herunder hjælpen til bad.
2. Tilsynet anbefaler, at centersygeplejerske og medarbejdere sikrer, at handlingsanvisninger foreligger med fyldestgørende beskrivelser af den konkrete faglige indsats.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne evaluerer DTR-møder, jf. anført dato, samt ajourfører tilstande, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.

### 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.