



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Center Møllebo

Anmeldt tilsyn på plejecentre  
September 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: Center Møllebo, Infanterivej 35, 8930 Randers NØ
Leder: Annette Holck
Antal boliger: 44 ældreboliger med kald
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 8. september 2021, kl. 08.30 - 12.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> <li>Leder, fire borgere og fire medarbejdere</li> </ul>
Tilsynsførende: <p>Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, Sygeplejerske  Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.</p>

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at Center Møllebo defineres som ældreboliger med kald, beliggende på to lokationer, dels i bygningen på Infanterivej og dels på Garnisonsvej med rækkehuse.</p> <p>Leder italesætter centret som et specialiseret sted grundet en bred og kompleks målgruppe, der bl.a. favner borgere i forskellige aldersgrupper med fysiske og kognitive svækkelser, fx senhjerneskade, demens, psykiske udfordringer samt aktive misbrugere. Leder beskriver et stort fokus på borgernes selvbestemmelsesret og på, hvordan medarbejderne understøtter borgerne i hverdagen, som både kræver faglige og personlige kompetencer hos medarbejderne. Leder oplyser om et tæt samarbejde med bl.a. Myn-dighed, som stedets nøgleperson for senhjerneskade er primus motor for.</p> <p>Af aktuelle indsatser nævner leder et målrettet arbejde med dokumentationspraksis og med ”værdig-hedsprojektet”, hvor samtlige medarbejdere skal på kursus, ligesom merviden om senhjerneskade er i støbeskeen. Nedlukningen har ifølge leder været en udfordring for flere borgere, da restriktionerne har begrænset borgernes sociale muligheder og afstedfødt et øget misbrug blandt flere.</p> <p>Leder oplyser endvidere, at hun er tilbage i huset i fuldt omfang, efter hun har været udlånt til et andet plejecenter i en periode. Leder beskriver en medarbejdergruppe, som brænder for målgruppen og det tværfaglige samarbejde. Centret har ingen vakante stillinger, og sygefraværet er lavt.</p>

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et varslet tilsyn på Center Møllebo. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

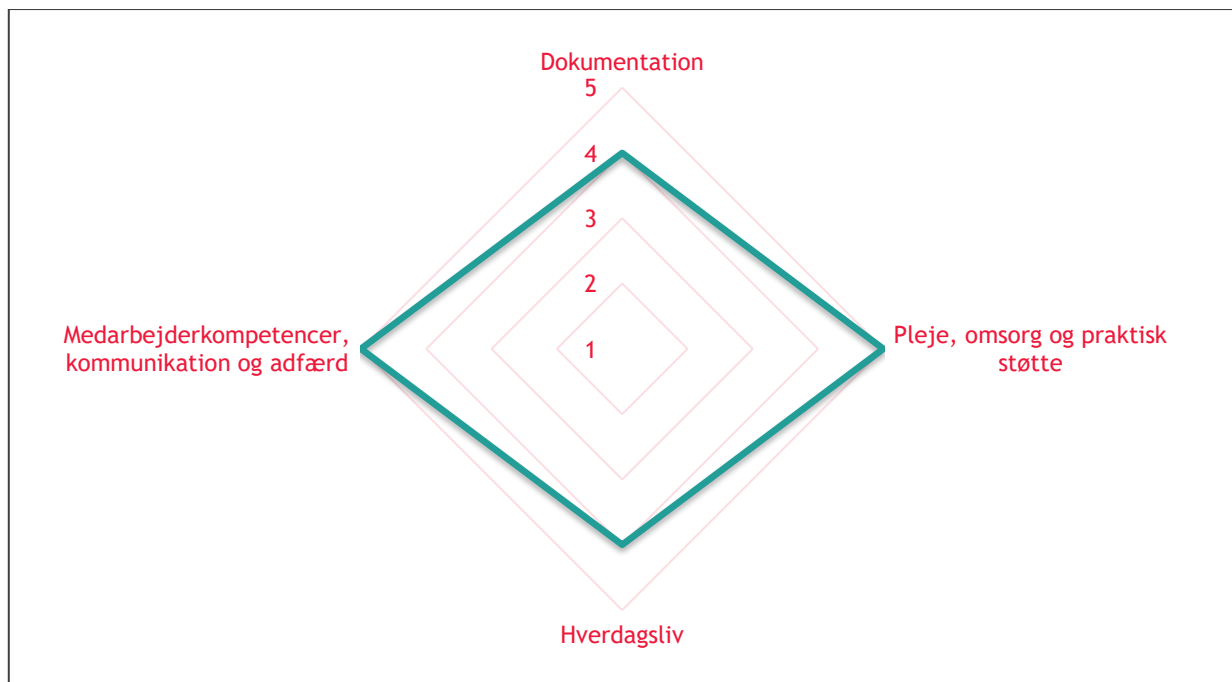
Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Center Møllebos engagerede medarbejdere og leder medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem leders og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet blandt den brede og komplekse borgergruppe tilrettelægges og understøttes på deres præmisser.

Kerneydelsen leveres med en høj faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i hverdagens praksis. Tilsynet vurderer samtidig, at leder og medarbejdere har fokus på at respektere og imødekomme borgernes selvbestemmelsesret og behov for støtte til at leve et meningsfyldt og værdigt liv.

### 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: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Center Møllebo i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Ligeledes redegøres for en klar rolle- og ansvarsfordeling i forbindelse med opdatering, hvor kontaktpersonerne har en central rolle. Medarbejderne kender og følger GDPR-regler.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Den sundhedsfaglige udredning er beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation. Der ses relevante handlingsanvisninger, som dog i flere tilfælde kan udfoldes med fyldestgørende beskrivelser af, hvordan borgernes ressourcer medinddrages i den daglige pleje. Endvidere kan der hos en borger med fordel beskrives en socialfaglig handleplan.</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 Center Møllebo i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov. De oplever, at medarbejderne altid møder dem med et smil på læben, og at medarbejderne medvirker til trygge rammer i hverdagen.</p> <p>Center Møllebo arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne rette pleje og omsorg via kørelister, orientering i dokumentation, kontaktpersonsordning og løbende sparring. Medarbejderne har endvidere et dagligt opsamlingsmøde, hvor borgernes faglige problemstillinger, ændringer eller anden relevans drøftes. Medarbejderne redegør for en stor variation af pleje- praktiske og understøttende opgaver, og at borgernes divergerende behov og dagsform betyder, at dialog og medinddragelse er et dagligt udgangspunkt i samspillet med borgerne. Det tværfaglige samarbejde med blandt andet Myndighed og Senhjernesgade-centret beskrives generelt velfungerende. Der kan dog indimellem opleves lange og seje arbejds gange, da behov hos den komplekse borgergruppe bevæger sig i snitflader mellem de forskellige kommunale sektorer. Det interne tværfaglige samarbejde opleves særdeles velfungerende.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard. Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan den rehabiliterende tilgang er alsidig, og at DTR-møderne bidrager positivt med tværfaglige perspektiver og indsatser. Medarbejderne redegør yderligere med eksempler for, hvordan borgernes ønsker og vaner i videst muligt omfang efterleves, og medarbejderne har et relevant og understøttende fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. i forbindelse med kost og sårpleje.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Center Møllebo i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Flere borgere giver udtryk for, at de savner sociale og fælles muligheder. En borger fortæller desuden, at borgers ugentlige planlagte gåture med en medarbejder endnu ikke er sket.</p> <p>Leder og medarbejderne tilkendegiver, at aktiviteterne så småt er ved at blive genetableret efter nedlukningen. De er opmærksomme på, at det sociale aspekt fylder meget hos borgerne.</p>

	<p>Der er atter mulighed for fælles morgenmad og aftenkaffe på fællesarealet, som medarbejderne motiverer borgerne til at være en del af. De frivillige er ligeledes tilbage, og der er planlagt flere busture ud af huset. Medarbejderne redegør for, at en del borgere er tilknyttet væresteder eller aktivitetscentre i byen, og at aktiviteter på centret arrangeres ud fra borgernes ønsker, fx gåture eller restaurantbesøg. Klippekorsoverordningen varetages af medarbejderne.</p> <p>De fleste borgere får leveret mad ude fra, og størstedelen af borgerne spiser i egen bolig.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de understøtter borgerne med bestilling af mad hos byens madservice, eller hvordan de hjælper med bestilling af madvarer hos Brugsen. Derudover understøttes borgerne i forbindelse med måltiderne efter borgernes behov.</p> <p>Ved ankomsten bydes de tilsynsførende velkommen af flere borgere, som indtager deres morgenmad udendørs ved nogle borde.</p>
<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Center Møllebo i meget høj grad lever op til indikatorerne. Samtlige borgere oplever en særdeles god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne.</p> <p>Leder og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer til den brede borgersammensætning og tilhørende kompleksitet i opgaveløsningen. Leder redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring, bl.a. via MUS, mødefora og daglig sparring. Samtlige medarbejdere har bred erfaring inden for målgruppen, og den vellidte centersygeplejerske og nøglepersoner med specialviden, fx neuropædagogik, underviser løbende kollegaer, så fagligheden løftes på tværs.</p> <p>Medarbejderne oplever at være godt rustet til opgaverne med gode muligheder for daglig og tværfaglig sparring. Der pågår desuden løbende undervisning, bl.a. i Nexus og relevante faglige emner, som HLR og hygiejne.</p> <p>Medarbejderne har netop været til MUS, hvor der blev fremsat ønsker om merviden inden for sårpleje og misbrugsproblematikker, og hvor leder altid opleves særdeles lydhør.</p> <p>Medarbejderne beskriver endvidere borgeropgaverne som fagligt spændende, hvor også centersygeplejersken og nøglepersoner opleves som fagligt berigende og understøttende i praksis. Centrets leder tildeles en vigtig og integreret rolle i hverdagen, og de opleves som synlige og gode til at sætte retning. Leder har været savnet i den periode, hun var udlånt. Medarbejderne beskriver ligeledes en åben kultur, hvor der er rum til at drøfte udfordrende opgaver eller hændelser, og hvor trivsel og omsorgen blandt hinanden har stor opmærksomhed.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for forebyggelse af forråelse, bl.a. med utallige dialoger og bevidsthed omkring den utilstrækkelighed og frustration - og til tider grænseoverskridende adfærd - medarbejderne kan opleve, når borgerne ikke ønsker at blive hjulpet, eller hvis en opgave ikke lykkes.</p> <p>En forholdsvis nyanset medarbejder beskriver en god introduktion og et højt fagligt niveau blandt sine nye kollegaer, som har skabt stor indsigt og forståelse i forhold til at møde borgerne med afsæt i faglighed og en anerkendende kommunikation og adfærd.</p>

<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Borgerne oplever respekt for deres til- og fravalg, og de er meget tilfredse med at bo på Center Møllebo.</p> <p>Leder såvel som medarbejdere redegør for flere væsentlige og meget individuelle faktorer, der understøtter den enkelte borgers værdighed og livskvalitet på Møllebo. Da hændelser og borgernes adfærd kan variere, vægtes det i høj grad at møde borgerne ligeværdigt samt at tage ansvar for den gode relation, agere fagligt og aldrig fordømmende. Medarbejderne har endvidere kompetente etiske overvejelser om værdighedsbegrebet, og hvordan dette omsættes i samarbejde med borgerne. Ligeledes redegøres der for stedets husregler, som medarbejderne i stort omfang oplever bliver respekteret i praksis, fx må borgerne ikke ryge hash eller opholde sig stærkt beruset på fællesarealer. Medarbejderne trækker sig ved konfliktoptrapning, og ligeledes skærmes øvrige borgere ved behov - så værdigheden bevares for alle parter.</p> <p>Pårørendesamarbejdet opleves velfungerende, og ved dilemmaer følger leder altid op på henvendelser eller uoverensstemmelser.</p> <p>Leder fortæller, at der tidligere har været et bruger-pårørenderåd, som ændrede sig til en aktiv og velfungerende støtteforening. Dog er det politisk besluttet, at centret igen skal etablere et bruger- pårørenderåd, og i juni blev der afholdt valg, hvor tre pårørende og fire borgere kom ind i rådet. Leder oplyser, at det første bruger-pårørenderådsmøde afholdes ultimo september 2021.</p>
---	---

## 2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at handlingsanvisninger i alle tilfælde uddybes med beskrivelse af borgernes ressourcer og i relevante tilfælde medarbejdernes pædagogiske og faglige tilgange.
2. Tilsynet anbefaler at medarbejderne i højere grad understøtter det sociale fællesskab i borgernes hverdagsliv på centret.

### 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.