



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Randers Kloster

Anmeldt tilsyn på plejecentre  
November 2021

## Forord

Dette er afrapporteringen af et 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.

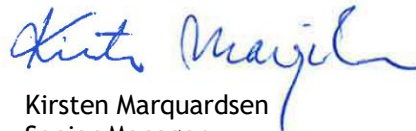
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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 Randers Kloster og tilsynet
Navn og Adresse: Selvejende institution Randers Kloster, Blegdammen 1-5, 8900 Randers C
Leder: Jesper Bjerre Jakobsen
Antal boliger: 36 plejeboliger, heraf syv demensboliger og 40 ældreboliger med kald
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 9. november 2021, kl. 08.30 - 13.15
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Forstander, afdelingsleder, fire borgere, tre medarbejdere og en frivillig</li></ul>
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med forstander, som har det overordnede ansvar, og afdelingsleder, som qua sin sygeplejerskeuddannelse har det faglige og daglige ansvar i den selvejende institution. Ledelsen har aktuelt fokus på sikker drift, dels grundet efterslæbet fra COVID-19 restriktioner, og dels grundet en hård sommer præget af mangel på afløsere, hvor medarbejderne har været hjælpsomme med at påtage sig ekstra vagter. Et vedvarende ledelsesmæssigt fokus er endvidere at understøtte stedets "Klosterånd", der bl.a. karakteriseres ved ledelsens og medarbejdernes opmærksomhed på værdighed og respekt for det individuelle hos borgerne, ligesom stedet skal bære præg af, at borgerne kan mærke, at livet leves, bl.a. gennem stedets fællesskab.</p> <p>Ledelsen beskriver i den forbindelse en unik borgersammensætning, da Randers Kloster, ud over pleje- og ældreboliger, i en fløj udlejer seniorboliger til ikke-visiterede borgere, hvoraf flere er særdeles aktive frivillige i hverdagen. Medarbejdersituationen beskrives med svingende stabilitet og med et større flow end tidligere. Ledelsen begrundes dette med et generationsskifte i medarbejdergruppen, som vil fortsætte, da en del medarbejdere nærmer sig pensionsalderen. En bekymrende og aktuell udfordring er derfor rekruttering af fagligt kvalificerede medarbejdere, hvorfor initiativer og samarbejde med kommunens jobcenter er afprøvet, dog uden den ønskede effekt. Ledelsen oplyser om et stigende sygefravær med tre langtidssygemeldte medarbejdere med fysiske skavanker, som dog alle er på vej tilbage i arbejde. Ledelsen oplyser, at ingen stillinger er vakante.</p>

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

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

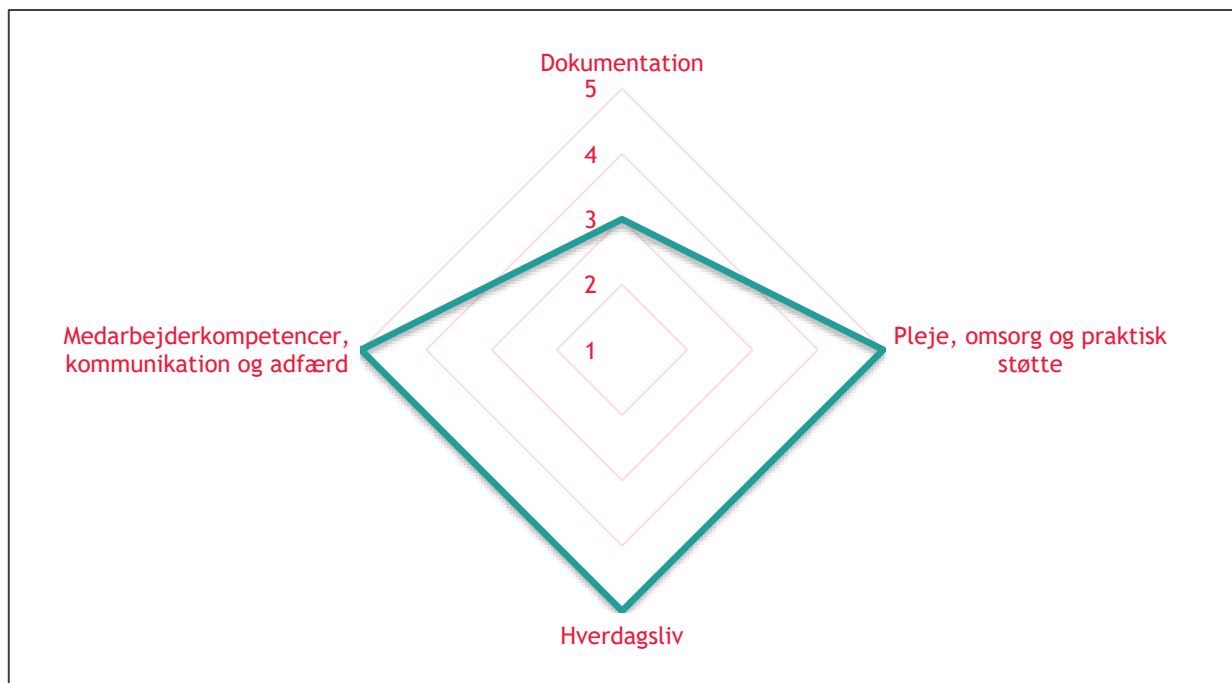
Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Randers Kloster er en meget velfungerende selvejende institution, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for ældre borgere. 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 kompetent vis redegøre for, hvordan et vedligeholdende og rehabiliterende sigte indgår i samarbejdet med borgerne. Tilsynet vurderer yderligere, at både ledelse og medarbejdere har vedvarende og et stort fokus på at respektere og imødekomme borgernes selvbestemmelsesret og individuelle behov for støtte til at leve et værdigt liv. Samtidig vurderer tilsynet, at det vil kræve en fortsat ledelsesmæssig opmærksomhed at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis.

### 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 Randers Kloster i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der beskrives en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til en løbende ajourføring af journalerne, ligesom der med fast interval er indlagt tid til dokumentationsgennemgang. Medarbejderne kender og følger GDPR-regler.</p> <p>Dokumentationen fremstår overordnet opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. "Borgers hverdag" og funktions- og helbredstilstande ses overvejende opdateret, fraset i enkelte tilfælde. I en døgnrytmeplan savnes der henvisning til borgers socialfaglige handleplan, som også mangler opdatering. Hos en anden borger savnes en fyldestgørende beskrivelse af borgers behov for hjælp om natten og til bad.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Tilsynet observerer i to tilfælde personhenførbare oplysninger frit tilgængeligt på et fællesareal.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Randers Kloster i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager, og som svarer til deres behov. En forholdsvis nyindflyttet borger fortæller, at flytningen var en omvæltning, men at borger nu er faldet til, og borger værdsætter den daglige støtte og træning, som har bevirket, at borger igen kan gå ved hjælp af rollator i stedet for at være kørestolsbruger.</p> <p>Randers Kloster arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, herunder kontaktpersonordning, morgenmøder og løbende sparring. Fordeling af opgaver sker efter relation og kompetencer samt borgernes døgnrytme. Medarbejderne fremhæver desuden et stort borgerkendskab til samtlige borgere, og særligt hos borgerne i demensboligerne er kontinuiteten båret af medarbejdernes fleksible og kreative tilgang med afsæt i borgernes dagsform. Tværfagligheden bringes i spil ved daglige opsamlingsmøder, hvor ændringer i borgernes tilstand vurderes og følges, ligesom stue-møder med borgergennemgang sikrer tværfaglige perspektiver og drøftelser af borgernes helhedstilstand. Medarbejderne bemærker et konstruktivt og positivt samarbejde med stedets fysio- og ergoterapeuter og centersygeplejersker. Medarbejderne kan endvidere redegøre for, hvordan det sikres, at borgerne medinddrages i plejen, og at ønsker og vaner imødekommes i form af dialog og anvendelse af livshistorie.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte, fx ADL og guidning af borgere med demens. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. med terapeuternes understøttende træning.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Randers Kloster i meget høj grad lever op til indikatorerne. Samtlige borgere giver udtryk for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og de oplever selvbestemmelse både i forhold til døgnrytme, pleje og i forbindelse med aktiviteter. Borgerne er glade for de varierede aktivitetstilbud, som de hver især benytter sig af efter ønske og interesse.</p>

	<p>Ledelse og medarbejdere redegør kompetent for deres store fokus på at skabe et meningsfuldt hverdagsliv med inddragelse af borgerne. Der fremhæves en særlig dynamik og et fællesskab foranlediget af samspillet med de aktive frivillige borgere i seniorboligerne, hvor mange har deres daglige færden i plejeboligaftsnitene, og som ofte indgår i eller tilbyder aktiviteter i samarbejde med stedet frivillighedskordinator. De tre terapeuter er aktivitetstovholdere og arrangerer bl.a. forskellige træningshold, banko, bio, sang og musik samt årstidsrelaterede fællesarrangementer. Derudover tilbyder plejepersonalet spontane aktiviteter, såsom nærvær og gå- og busture med øje for borgernes individuelle behov og motivation. Randers Kloster har derudover egen nærtliggende kirke, hvor der afvikles gudstjeneste og andagter. Medarbejderne kan med flere praksiseksempler redegøre for klippekortets udmøntning og anvendelse - både individuelt og gennem fælles aktiviteter.</p> <p>Borgerne er tilfredse med mad og måltider, som de beskriver som hyggelige. En borger ytrer et ønske om lidt flere kogte grønsager, hvilket borger vil drøfte med medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne reflekterer fagligt over måltidets betydning for borgerne, og de oplyser om en vedvarende bevågenhed på at understøtte borgernes individuelle behov. Dette sker bl.a. ved at tilbyde særkost, ved guidning og hjælp under måltidet og en løbende opmærksomhed på borgersammensætningens behov for rette stimuli og socialt samspil. Medarbejderne beskriver derudover et nyt tiltag, da flere borgere efter nedlukningen af forskellige årsager vælger at spise i egen bolig. Her inviterer medarbejderne sig selv på besøg hos borgerne til måltidet, og flere medarbejdere bemærker, hvordan borgerne profiterer positivt, fx ved selv at dække bord med eget service og at indtage værtsrollen med øget mulighed for dialog og nærvær.</p> <p>Tilsynet observerer en livlig aktivitet af borgere og frivillige ved området for dagens brevstemning til kommunevalget, ligesom flere borgere ved rundgang spontant fortæller tilsynsførende, hvor glade og tilfredse de er med at bo på stedet.</p>
<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Randers Kloster i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra samtlige medarbejdere.</p> <p>Ledelse og medarbejdere vurderer enslydende, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer på Randers Kloster. Ledelsen redegør endvidere for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring, fx via MUS og kompetenceprofiler.</p> <p>Medarbejderne oplever at være godt klædt på til opgaverne, og de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling, bl.a. gennem de forskellige mødefora. Ligeledes fremhæver medarbejderne et kommende kursusforløb vedrørende sårpleje. Medarbejderne benytter sig i vidt omfang af husets tværfaglige kompetencer, og kommunens eksterne resourcepersoner, bl.a. demenskoordinator, inddrages ved behov. Derudover er medarbejderne selv opsøgende ved behov for viden, og Mymedcard med instrukser anvendes i daglig praksis og ved tvivlsspørgsmål. Der er ifølge medarbejderne et godt arbejdsmiljø i huset, og ledelsen opleves som lydhør og imødekommende.</p> <p>Ledelse og medarbejdere har opmærksomhed på at foregribe forråelse, og sidste års tv-udsendelser inden for ældreområdet blev set og drøftet i fællesskab. Medarbejderne beskriver et indbyrdes fokus på, at alle anvender en respektfuld kommunikation og adfærd over for borgerne, og at de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen.</p>

<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne respekterer dem som mennesker samt deres til-og fravalg i hverdagen.</p> <p>Både ledelse og medarbejdere redegør for, hvordan de arbejder på at bevare og sikre borgernes værdighed i alle forhold. Igen nævnes "klosterånden" som en grundlæggende værdi i samarbejdet med borgerne. Medarbejderne redegør for deres kendskab til magtanvendelsesregler, som ligeledes efterleves.</p> <p>Ledelsen oplyser om stor bevågenhed på et godt pårørendesamarbejde, hvor pårørende anerkendes som en ressource. Sideløbende er ledelsen meget opmærksom på borgers selvbestemmelsesret, og ved uoverensstemmelse mellem ønsker inviteres borger og pårørende til forventningsafstemning, hvor særlige aftaler evt. kan indgås. Ledelsen oplyser om en enkelt klage fra pårørende til en borger i ældreboligerne, som nu er løst med opfølgende møde og dialog. I den forbindelse beskriver ledelsen med indlevelse og anerkendelse flere bekymrede pårørende og en større uro, da medieomtalen sidste sommer var på sit højeste, og da der samtidigt kom restriktioner. Dette blev i perioden imødekommet med øget kontakt, dialog og information til de pårørende.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes et velfungerende pårørendesamarbejde præget af gensidig imødekommenhed</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 døgnrytmeplaner udfoldes med fyldestgørende beskrivelse af hjælpen til borger over hele døgnet.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at sikre, at borgernes socialfaglige handleplaner opdateres, og at døgnrytmeplanerne tydeligt henviser hertil.
3. Tilsynet anbefaler, at funktionsevnetilstande i alle tilfælde løbende vurderes og opdateres i forhold til borgers aktuelle helhedssituation.
4. Tilsynet anbefaler en skærpet opmærksomhed på at sikre, at personhenførbare oplysninger konsekvent skærmes for uvedkommende.

### 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.