



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Svaleparken Plejehjem

Anmeldt tilsyn på plejecentre  
August 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: Svaleparken Plejehjem, Svalevej 11, Assentoft, 8960 Randers SØ
Leder: Gitte Brath Gregersen
Antal boliger: 30 boliger, hvoraf 1 er en aflastningsplads
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 10. august 2021, kl. 13.15 - 16.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leder</li> <li>• Fire borgere</li> <li>• En pårørende</li> <li>• Fire medarbejdere</li> </ul>
Tilsynsførende: <p>Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM</p> <p>Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske</p>

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder, som har været ansat siden 2004, oplyser, at sommeren i år har været særligt udfordrende pga. store udfordringer med rekruttering af faste medarbejdere og afløsere. Medarbejderne har udvist stor fleksibilitet og hjælpsomhed i opgaveløsningen, hvilket har været medvirkende til, at plejehjemmet alligevel er kommet godt igennem sommeren.</p> <p>Et aktuelt dominerende fagligt fokusområde er arbejdet med den rehabiliterende tilgang, hvor borgernes ressourcer samt individuelle behov og ønsker vægtes højt i kerneopgaven. Plejehjemmets terapeut, som er psykomotorisk uddannet, er blandt andet ansvarlig for at understøtte medarbejdere og borgere i den daglige rehabilitering.</p> <p>Det tværfaglige rehabiliteringsmøde (DTR) er implementeret og afholdes efter en fast struktur hver onsdag med deltagelse af borgers kontaktperson, centersygeplejerske og terapeut.</p> <p>Der har været en naturlig udskiftning af borgere i løbet af sommeren, og især det skærmede afsnit er præget af flere nye borgere, der først nu er ved at falde til på plejehjemmet. Leder såvel som medarbejdere er opmærksomme på, at borgere, pårørende og plejehjemmets frivillige behandles med værdighed og en respektfuld tilgang.</p> <p>Medarbejderne er ifølge leder stabile, og flere har høj anciennitet. I nærmeste fremtid fratræder flere medarbejdere deres job pga. alder og pension, og deres stillinger er endnu ikke genbesat. Leder oplyser, at det generelt er en udfordring at rekruttere kvalificerede medarbejdere. Fraværet er normalt lavt, men er lige nu påvirket af to langtidssygemeldinger.</p>

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et varslet tilsyn på Svaleparken Plejehjem. 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 Svaleparken Plejehjem er et velfungerende plejehjem, hvor engagerede medarbejdere og leder medvirker til høj trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem leders og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges efter borgernes individuelle ønsker og behov.

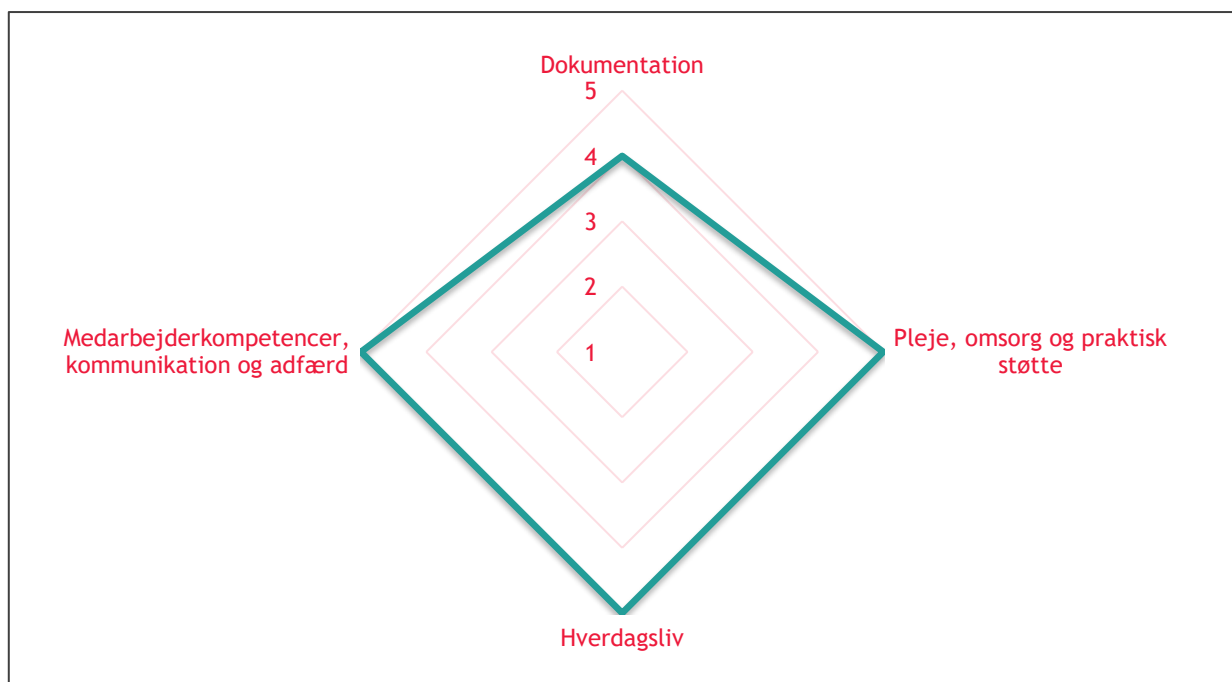
Kerneydelsen leveres med en høj faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet vurderer, at leder såvel som medarbejdere er opmærksomme på, at borgere og pårørende oplever at blive mødt og behandlet med værdighed.

### 2.2 SCORE

For hvert overordnede 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 plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med center-sygeplejerske, terapeut og leder.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar rolle- og ansvarsfordeling, og medarbejderne informerer om et fælles ansvar for, at dokumentationen er opdateret i forhold til borgernes aktuelle situation. Det er besluttet, at borgers dokumentation opdateres i forbindelse med DTR-møderne samt ved behov.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt, fraset i ét tilfælde, hvor flere handlingsanvisninger mangler afslutning, og ét andet tilfælde, hvor borgers helbredsoplysninger vedrørende aktuell sygdom savnes dokumenteret.</p> <p>Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. I døgnrytmeplanerne er der flere eksempler på, hvordan borgerne dagligt skal spørges om deres ønsker til aktiviteter, mad eller ønsker til sengetid. Afvigelser og ændringer i borgers tilstand er retvisende og tidstro dokumenteret, ligesom livshistorien er udfyldt i alle tilfælde.</p> <p>Dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, og 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 plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard, som svarer til borgernes behov, og som tager afsæt i en rehabiliterende tilgang. Borgerne tilkendegiver tilfredshed med den pleje og omsorg, de modtager. En næsten selvhjulpne borger fortæller, at medarbejderne er opmærksomme på at støtte op om de få ting, borger trods alt har behov for hjælp til. Desuden sætter borgeren pris på, at det er kendte medarbejdere, der yder hjælpen.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende ved at tage udgangspunkt i den enkelte borgers ressourcer, behov og ønsker for dagen, hvilket en borger også tilkendegiver sker i forbindelse med den daglige pleje.</p> <p>Plejehjemmet arbejder på at skabe kontinuitet og kvalitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg. Dette understøttes ved kontaktpersonsordning og de faste medarbejders store fokus på, at afløserne og uflaglærte også er oplærte og kompetente til de forskellige opgaver. Borgerne triageres dagligt ved centersygeplejersken. Planen er, at alle medarbejderne på sigt skal deltage i triageringen.</p> <p>Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og de kan redegøre for, hvordan de eksempelvis forebygger en borgers immobilitet ved at tilbyde små træningspas i løbet af dagen.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.</p>

<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og de har gode muligheder for indflydelse og selvbestemmelse, både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter og hverdagsliv. En borger fortæller, hvordan medarbejderne er søde til at invitere med til aktiviteter, men samtidig også respekterer borgers ofte manglende interesse i at deltage.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, at de skaber individuelle stjernestunder for og sammen med borgerne, og at borgerne inddrages i afdelingernes rytme. Eksempelvis har en borger stor glæde ved havearbejde i den ene atriumgård, ligesom en anden borger, som ikke er med i fællesrummet, tilbydes en-til-en kontakt flere gange dagligt. Derudover er medarbejderne opmærksomme på at støtte borgerne individuelt ved at øge eller nedbringe deres arousal niveau. Plejehjemmets terapeut fortæller, at skabelse af meningsfulde relationer internt i husene samt på tværs i organisationen er et fokusområde, og dette praktiseres blandt andet i forbindelse med træning og måltider.</p> <p>Klippekortydelse leveres efter borgernes individuelle ønsker, og fire borgere skal f.eks. på cykelferie i tre dage med en medarbejder og to frivillige.</p> <p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med maden, og medarbejderne har fokus på borgernes individuelle ernæringsbehov og på måltidets betydning for borgernes livskvalitet. Flere borgere med restaurationserfaring deltager aktivt i tilberedningen af måltider under hensyntagen til deres ressourcer og dagsform, hvilket de øvrige borgere ligeledes nyder godt af.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er en god stemning og atmosfære samt et aktivt miljø på fællesarealer. Den lukkede have med drivhus, to livlige geder i en indhegning og udendørs musikinstrumenter inviterer til aktiviteter.</p>
<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en anerkendende og respektfuld omgangsform fra medarbejderne. En borger og dennes pårørende tilkendegiver stor tilfredshed med medarbejdernes altid søde og imødekommende måde at være på samtidig med, at de er fagligt kompetente. Medarbejderne er opmærksomme på, at omgangstonen er respektfuld og tilpasset den enkelte borgers vaner, livshistorie og jargon.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer på plejehjemmet. Ud over sundhedsfagligt personale er der ansat to pædagoger, som ligeledes deltager i plejen. Leder og centersygeplejerske redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring, og hvor forskellige læringsstile benyttes alt efter medarbejdernes behov. Medarbejderne oplever at være klædt fagligt på til opgaverne, og de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling, både internt og ved eksterne samarbejdspartnere, såsom demenskonsulent, geriatrisk team, diætist og ergoterapeut. Der er et velfungerende samarbejde med plejehjemslægen.</p> <p>DTR-møderne er ifølge medarbejderne fagligt givende, og de bidrager til en fælles forståelse af den enkelte borgers ønsker og mål, som er fundamentet for de faglige indsatser, som igangsættes.</p>
<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder oplyser, at der ikke har været klager eller bekymringshenvendelser fra borgere og pårørende i meget lang tid. Leder deltager i et projekt om det gode pårørendesamarbejde, og leder er opmærksom på løbende at afstemme forventninger med de pårørende.</p> <p>Nye borgere besøges inden indflytning på plejehjemmet, og et tæt samarbejde mellem centersygeplejersken og hjemmeplejen sikrer den gode indflytning, hvor borgernes livshistorie og aktuelle situation inddrages.</p>

	<p>En anerkendende kommunikation og tilgang med udgangspunkt i den enkelte borgers livshistorie, vaner og humør på dagen prioriteres af medarbejderne, hvilket afløser og nyansatte også introduceres til. Leder såvel som medarbejdere er opmærksomme på at foregribe forråelse, og medarbejderne har indbyrdes fokus på en god omgangstone. Medarbejdere og leder oplyser, at der ikke har været uhenigtsmæssige episoder eller adfærd.</p> <p>Tilsynet observerer en rolig og hyggelig atmosfære i alle afsnit på plejehjemmet, hvor dialogen og kommunikationen er omsorgsfuld, nærværende og respektfuld i alle relationer.</p>
--	--

## 2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

<b>Bemærkninger</b>
Tilsynet har ingen bemærkninger.
<b>Anbefalinger</b>
1. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen i alle tilfælde er udfyldt og opdateret ift. borgers 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.