



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Ældrecenter Thors Bakke

Anmeldt tilsyn på plejecentre  
December 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 ældrecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Ældrecenter Thors Bakke, Møllegade 4, 8900 Randers C
Leder: Mie Boye
Antal boliger: 48
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 1. december 2021, kl. 12.30 - 16.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder, tre borgere og fem medarbejdere</li></ul>
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at Ældrecenter Thors Bakke har ældreboliger med kald, hvorfor den daglige grundnormering er lavere end på de andre ældrecentre i kommunen. Der er 22 fastansatte medarbejdere, som omfatter centersygeplejerske, centerterapeut, social- og sundhedsassistenter, -hjælpere og ufaglærte medarbejdere. Borgersammensætningen har stor bredde og rummer en diversitet både i alder og kompleksitet, og flere borgere er selvhjulpne.</p> <p>Sommeren har ifølge leder været en svær periode grundet flere opsigelser og manglende afløsere, samt perioden med COVID-19 med skiftende anbefalinger, og leder mærker en mental træthed blandt flere medarbejdere. On-boarding af nyansatte medarbejdere er en aktuell ledelsesmæssig indsats, hvor medarbejderne også tager stort ansvar, ligesom leder har et øget fokus på den generelle medarbejdertrivsel. Dokumentationspraksis har et vedvarende ledelsesmæssigt fokus og understøttes med undervisning og sidemandsoplæring.</p> <p>Sygefraværet beskrives som højere end vanligt pga. to langtidssygemeldinger, som følges tæt. Leder oplyser, at der aktuelt ikke er vakante stillinger.</p>

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

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

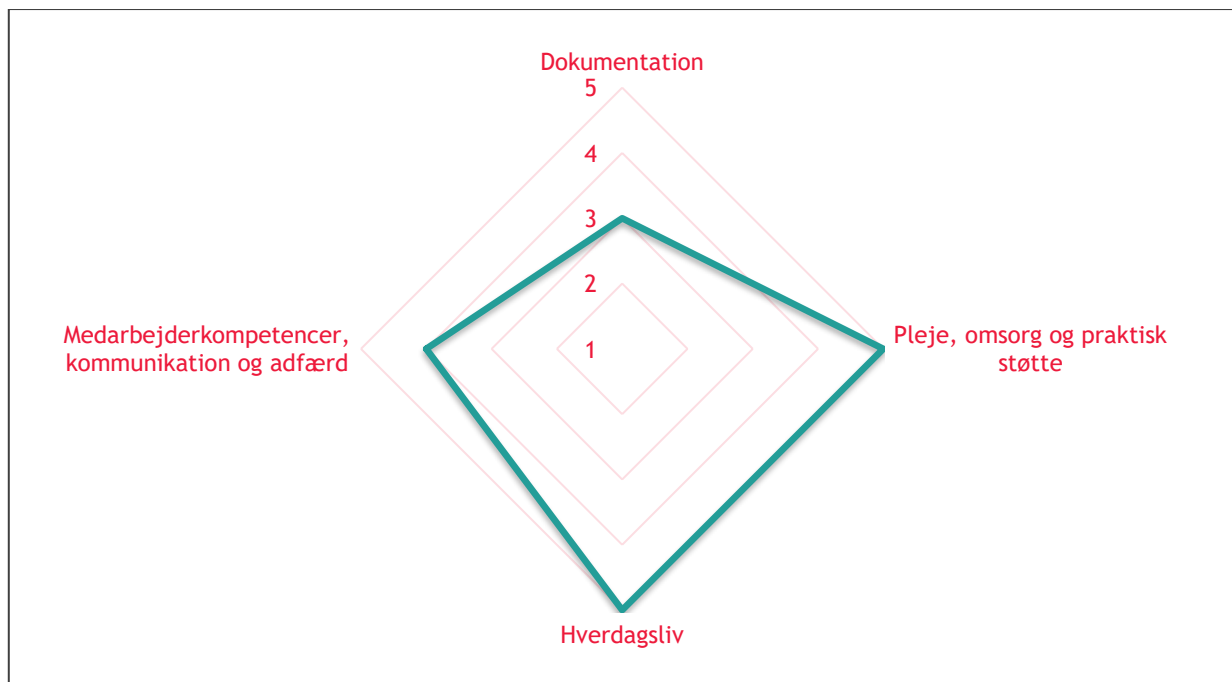
Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets samlede vurdering, at Ældrecenter Thors Bakkes engagerede medarbejdere og leder medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem leders og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges i samarbejde med borgerne og på borgernes præmisser.

Kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet. Medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis. Tilsynet vurderer endvidere, at leder og medarbejdere med afsæt i Thors Bakkes værdisæt "Dit liv - hele livet" har fokus på at respektere og imødekomme borgernes selvbestemmelsesret og behov for støtte til at leve et 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: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar rolle- og ansvarsfordeling, bl.a. med egenkontrol og løbende opfølgning hver 6. uge. Medarbejderne kender og følger GDPR-regler.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes døgnrytmeplaner foreligger med handlingsvejledende beskrivelser af hjælpen til pleje og støtte med udgangspunkt i borgernes ressourcer. Dog savnes der yderligere beskrivelser af medarbejdernes pædagogiske og faglige tilgange, mens der hos en borger mangler beskrivelse af borgers habituelle psykiske tilstand og opdatering af borgers socialpædagogiske handleplan, som der henvises til. Borgers hverdag, herunder generelle oplysninger, er opdateret i et tilfælde. Funktionsevnetilstande fremstår opdaterede, mens helbredstilstande mangler opdatering i forhold til en borgers ernæringsindsats, og der mangler oprettelse af tilstand i forbindelse med en borgers væskerestriktioner. Der ses en handleanvisning, som med fordel kan præciseres i forhold til den konkrete indsats hos borger.</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 ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager, og måden hjælpen ydes på.</p> <p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, herunder kontaktpersonordning, overlap mellem vagtlag og koordinerende morgenmøder. Der pågår desuden et løbende samarbejde med disponent, som udarbejder medarbejdernes kørelister. Medarbejderne har et dagligt opsamlingsmøde med tværfaglig sparring, hvor ændringer i borgernes tilstand følges op med deltagelse af centersygeplejerske og terapeut. DTR-møder afvikles med fast interval. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan det sikres, at borgerne medinddrages i plejen, og at ønsker og vaner imødekommes gennem løbende dialog, afkodning af kropssprog og anvendelse af livshistorie.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, bl.a. gennem mobilisering, og hvordan de sikrer, at borgerne har rette hjælpemidler. Der er ligeledes et relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx ved ernæringsmæssige indsatser.</p> <p>Tilsynet bemærker 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 ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Det gælder både i forhold til pleje, døgnrytme og hverdagsliv. En borger benytter byens muligheder, en anden opholder sig mest i egen bolig og ser tv, mens en tredje borger benytter sig flittigt af stedets arrangerede aktiviteter, fx som dagens "syng julen ind".</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser, at de både har egen og en mobil frivillighedsguide, som tilbyder borgerne aktiviteter, såsom sang, quiz og banko.</p>

	<p>Ligeledes arrangerer centerterapeut gymnastik og cykelhold. Oftest samles arrangementerne i caféen, som er husets kerne, og et samlingssted for borgerne. Flere borgere og pårørende arrangerer også fællesaktiviteter.</p> <p>Medarbejderne har fokus på alsidigheden i borgersammensætningen, og de er opmærksomme på, at ikke alle borgere benytter sig af de tilbudte aktiviteter, men er ude i byen eller fx hjemme og passe børnebørn. Dog redegør medarbejderne for et stort fokus på sårbare borgere, hvor afsatte midler muliggør en særlig indsats for den målgruppe, bl.a. i form af øget nærvær. Medarbejderne redegør for klippekortydelsernes udmøntning og anvendelse.</p> <p>De fleste borgere får leveret deres mad udefra, og de spiser i egen bolig eller køber og indtager deres mad i caféen. Borgerne udtrykker tilfredshed med maden. Medarbejderne reflekterer over, hvordan de understøtter borgernes ernæringsmæssige behov og måltider. Medarbejderne anretter fx flere borgeres mad og hjælper med udskæring. Derudover observeres og følges borgernes ernæringsmæssige tilstand via medarbejdernes kliniske blik på borgernes vægt, appetit, almene tilstand eller tandstatus, og der beskrives en løbende sparring med kommunens ernæringspecialist. Medarbejderne redegør for, at borgernes behov for støtte til måltiderne tilgodeses og tilrettelægges i samarbejdet med borgerne.</p>
<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en særdeles god og anerkendende omgangsform fra medarbejdernes side. En borger, som veksler i sin psykiske tilstand, værdsætter medarbejdernes og leders rummelighed, og beboeren bemærker en altid anerkendende tilgang.</p> <p>Leder og medarbejderne vurderer, at medarbejderne har de relevante faglige kompetencer i forhold til den brede målgruppe. Leder redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring, bl.a. via DTR-teams- og personalemøder og ved supervision ad hoc. Derudover inddrages kommunens tværfaglige specialister ved behov, og der er bl.a. arrangeret undervisning ved senhjerneskade- demenskonsulent, ligesom en ALS-specialist og Respiratorisk Center har været samarbejdspartnere. Leder har planlagt MUS til foråret.</p> <p>Medarbejderne oplever at være godt rustet til opgaverne, og de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling via de forskellige mødefora, overlap i vagtlag og gennem undervisning i fx tryksår og risikosituationslægemidler. Derudover opsøger de selv viden på VAR, Mymedcard og det kommunale drev. Medarbejderne beskriver et godt arbejdsmiljø, men aftentimerne anses fortsat som en smule sårbare i relation til, at medarbejderne føler sig utilstrækkelige i forhold til at opfylde borgernes behov ved ændringer. Aktuelt påvirkes arbejdsmiljøet af ferieafvikling og mange nye medarbejdere og elever, som skal introduceres og føle sig velkomne. Centrets arbejdsmiljø- og tillidsrepræsentant oplyser i den forbindelse om en forestående temadag i det nye år med fokus på det indbyrdes samarbejde, medarbejdertrivsel og kommunikation, grundet en større medarbejderudskiftning. Medarbejderne redegør for et introduktionsprogram for nye medarbejdere, som dog ikke i alle tilfælde følges, idet en forholdsvis ny fastansat - og tidligere elev - oplyser, at hun ikke er introduceret på denne måde.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for, hvordan de løbende arbejder med at foregribe forråelse, og at samtlige medarbejdere sidste år deltog i et virtuelt foredrag med Dorte Birkmose. Medarbejderne har ligeledes et dagligt og indbyrdes fokus på omgangstonen til og om borgerne, og 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 oplever, at de imødekommes og respekteres af medarbejderne for deres til- og fravalg i hverdagen.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for, hvordan værdigheden er i fokus og omsættes i praksis, bl.a. med udgangspunkt i Thors Bakkes værdisæt "Dit liv - hele livet", som tager afsæt i borgernes individuelle ønsker og behov og med løbende drøftelser af, hvorledes medarbejderne kan understøtte borgerne i at mestre og leve en hverdag med livskvalitet.</p> <p>Leder rundviser borger og pårørende, inden en eventuel indflytning, og informerer om stedets tilbud og rammer. Leder har øje for at tydeliggøre de mange varierede muligheder samt præcisere, at Thors Bakke er en fælles opgang med ældreboliger og et andet tilbud end et almindeligt ældrecenter.</p> <p>Der er ifølge leder ikke indgivet deciderede klager, men der pågår løbende dialog med pårørende efter behov. Ved dilemmaer eller uoverensstemmelse mellem pårørendes og borgers ønsker eller særlige behov inviterer leder til et samarbejds-møde med henblik på at afstemme forventninger og finde frem til fælles løsninger med borgeren i centrum - inden for de givne og mulige rammer.</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser afslutningsvist om et generelt velfungerende pårørendesamarbejde med aktive og omsorgsfulde pårørende.</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 borgernes døgnrytmeplaner opdateres, svarende til deres aktuelle tilstand med fyldestgørende beskrivelser af medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange i samarbejdet med borgerne.
2. Tilsynet anbefaler, at borgernes hverdag i alle tilfælde opdateres i relation til borgernes aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne konsekvent at opdatere helbredstilstande, og hos en konkret borger at oprette relevant tilstand i relation til borgers væskeproblematik.
4. Tilsynet anbefaler medarbejderne, at handleanvisninger beskrives fyldestgørende ved konkrete indsatser.
5. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at samtlige nyansatte faste medarbejdere følger det tilrettelagte introduktionsprogram, og at leder forsat har øget fokus på den generelle medarbejdertrivsel.

### 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.