



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Ældrecentret Bakkegården

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 ældrecenteret og tilsynet
Navn og Adresse: Ældrecenteret Bakkegården, Lodsejervej 8 A, 8900 Randers
Leder: Jette Staun Poulsen
Antal boliger: 102
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 11. august 2021, kl. 08.30 - 12.45
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder, seks borgere og seks medarbejdere</li></ul>
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at Bakkegården har status som ældrecenter, men i praksis er opdelt i ældreboliger, som er organiseret i fem separate boligblokke med opgange. Centrets eneste fællesareal til borgerne er Bakkehuset, som er centralt placeret, og som huser centrets cafe, sundhedsklinik og aktivitetslokale. Boligerne er karakteriseret som "ældreboliger med mulighed for kald", og de skiller sig ifølge leder ud, da borgerne ofte har flere ressourcer end på et vanligt plejecenter, og centret indgår under en anden personalenormering. Målgruppen er ligeledes bred, og målgruppen favner borgere med fx almen fysisk og kognitiv svækkelse, psykisk skrøbelige borgere og borgere med misbrug.</p> <p>Leder har en stor bevågenhed på, at centrets opdeling og målgruppe kalder på fast struktur og koordinering af hverdagens praksis og medarbejderressourcerne, så kerneopgaven løses kvalificeret. Ledelsen har derfor kontinuerligt opmærksomhed på medarbejdernes personlige og faglige kompetenceudvikling. Der er fagligt fokus på dokumentationspraksis, forebyggelse af utilsigtede hændelser og triage. Leder oplever endvidere, at den nyere etablerede indsats med tværfaglige rehabiliteringsmøder hver 14. dag giver medarbejderne et fagligt løft i forhold til indsigt og handlemuligheder gennem en tværfaglig indsats.</p> <p>Aktuelt arbejdes der ihærdigt på at få genetableret det sociale hverdagsliv for borgerne på Bakkehuset til det vanlige niveau, bl.a. tilbydes der igen fælles arrangementer og øget fokus på at motivere borgerne til at indgå i sociale fællesskaber. Ifølge leder har borgernes sociale aktiviteter både været påvirket af COVID-19 restriktioner og af en kommunal omorganisering i forhold til træning, så visiteret træning nu foregår på en anden lokation.</p> <p>Medarbejdergruppen er stabil, og sygefraværet beskrives som lavt.</p>

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

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

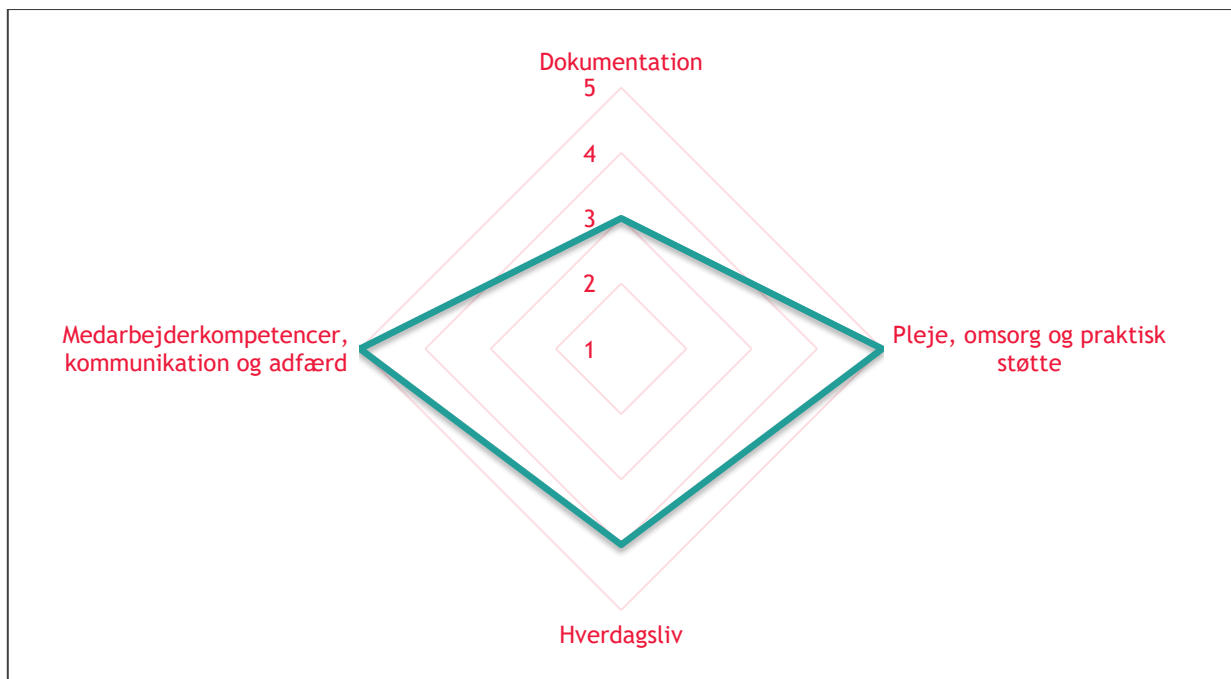
Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Ældrecentret Bakkegårdens engagerede medarbejdere og leder medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. 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 god faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis. Tilsynet vurderer samtidig, at ledelse og medarbejdere 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 Bakkegården i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne redegør for en klar ansvarsfordeling i forbindelse med opdatering af dokumentationen. Der er fx med fast interval indlagt dokumentationsgennemgang, så der sikres ajourførte journaler. Medarbejderne kender og følger GDPR-regler.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i flere tilfælde beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation. I enkelte tilfælde savnes der relevante beskrivelser af, hvordan borgernes ressourcer inddrages i den daglige pleje. Ligeledes savnes der udfoldelse af medarbejdernes pædagogiske indsatser, fx hvordan borger motiveres til en konkret indsats med betydning for borgers pleje og omsorg.</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 Bakkegården i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager, og som svarer til deres behov. En borger fortæller, at indflytningen på Bakkegården er det bedste, som er sket for vedkommende. En anden borger udtrykker stor tryghed ved den daglige hjælp, og borger har ligeledes forbedret sit funktionsniveau betydeligt grundet medarbejdernes omsorgsfulde motivation.</p> <p>Bakkegården arbejder målrettet på at skabe kontinuitet og på at sikre borgerne den rette pleje og omsorg, fx via koordinerende morgenmøder, hvor også center-sygeplejesker og terapeuter deltager, og anvendelse af kontaktpersonsordning. Fordeling af opgaver sker ud fra borgernes sygdomskompleksitet med øje for medarbejderkompetencer og relationer. Kontaktpersonen har en central rolle, og de indkalder ved behov relevante tværfaglige kollegaer og eksterne samarbejdspartnere - alt efter borgers problemstilling - til opfølgende netværksmøder. Center-sygeplejerskerne og terapeuterne inddrages ofte i praksis, og samarbejdet opleves som særdeles velfungerende.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard, og medarbejderne redegør kompetent for, at borgers livshistorie og egen drivkraft inddrages i det rehabiliterende samspil med borgerne. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx i forhold til sårpleje og ernæring.</p> <p>Tilsynet bemærker, at 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 Bakkegården i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever gode muligheder for at leve et individuelt tilrettelagt hverdagsliv. En borger fortæller glad om gårsdagens fællesarrangement med en isbod, men borger udtrykker dog et stort savn efter de vanlige træningsmuligheder. En anden borger savner ligeledes det vanlige sociale miljø i Bakkehusets café, og borger udtrykker en lettere irritation over, at caféens frokostmenu ikke konsekvent stemmer overens med den udleverede menuplan.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at der under nedlukningen er anvendt ekstra ressourcer til borgerne med nærvær, gåture og de mulige ønskede aktiviteter via klippekortsordningen.</p>

	<p>Aktuelt tilbydes og genoptages fællesaktiviteter i det omfang, som restriktionerne tillader det, bl.a. med reminiscensgrupper, busture, sang og musik. Samtidig er frivillighedsguiden tilbage på centret med flere planlagte arrangementer. Den fælles café danner rammen for livlig social aktivitet i hverdagene, både under måltider og som borgernes sociale samlingssted.</p> <p>De fleste borgere får leveret mad ude fra, og de spiser i egen bolig.</p> <p>Medarbejderne forsøger at motivere de fleste borgere til at spise sammen i caféen, og medarbejderne redegør for, at borgernes behov for støtte til måltiderne tilgodeses og tilrettelægges, hvad enten borger spiser måltidet i egen bolig eller i caféen.</p> <p>I caféen lægger medarbejderne vægt på at skabe sociale og stemningsfyldte måltider, hvor alle borgere inkluderes. Medarbejderne observerer ligeledes, om borgernes ernæringsmæssige behov opfyldes, og de handler derefter, fx ved at småtspisende borgere tilbydes næringsrige måltider, og langsomt spisende borgere får maden serveret først.</p>
<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Bakkegården i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever en særdeles god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne.</p> <p>Leder og medarbejdere vurderer, at der er relevante faglige kompetencer på stedet i forhold til målgruppen. Leder redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring, bl.a. via MUS og centersygeplejerskernes sparring, følgedage og undervisning i fx palliation, sårpleje og UVI.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende tværfaglig sparring og kompetenceudvikling, bl.a. gennem VAR, forskellige mødefora, hvor DTR-, triage- og de daglige opsamlingsmøder fremhæves som fagligt berigende. Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med engagerede og ansvarlige kollegaer, som benytter sig af hinandens kompetencer og understøtter hinanden på tværs.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for opmærksomheden på at foregribe forråelse, bl.a. har samtlige medarbejdere sammen med leder set et videoforedrag om forråelse med efterfølgende fælles drøftelse og refleksioner. Medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstonen, og de oplever, at der er en åbenhed og tillid til at drøfte og påpege brud på omgangstonen indbyrdes og med leder.</p> <p>En medarbejder reflekterer over, at de med fordel og i endnu højere grad kan have fokus på at tale sammen om svære dilemmaer i hverdagen, hvilket tilsynet videreformidler til leder ved afrunding af tilsynet.</p>
<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder og medarbejdere redegør for, at den enkeltes borgers værdighed prioriteres højt, og at det er afgørende for borgerens livskvalitet. Derfor vægter leder og medarbejderne en særlig nysgerrighed på, hvad den enkelte borger oplever som værdigt i forhold til livskvalitet. Medarbejderne har i den forbindelse relevante etiske overvejelser om både værdighedsbegrebet og den usynlige magtrelation, så kerneopgaven løses med borgers trivsel og selvbestemmelse i fokus. Medarbejderrelationer og kendskab til borgerne, og det at kunne aflæse borgernes verbale og nonverbale sprog, er ifølge medarbejderne et pejlemærke for at møde borgerne individuelt og med værdighed.</p> <p>Pårørendesamarbejdet fremhæves ligeledes som en vigtig faktor, og indflytnings-samtaler beskrives som et værdifuldt omdrejningspunkt for forventningsafstemning med de pårørende, hvor der indgås aftaler om det fremadrettede samarbejde.</p>

	<p>Leder og medarbejderne oplever et velfungerende pårørendesamarbejde med en åben og ærlig dialog. Hvis der opstår dilemmaer, er udgangspunktet altid, at medarbejderne forsøger at sætte sig i den pårørendes sted.</p> <p>Leder oplyser, at der ikke er indkommet deciderede klager fra borgere eller pårørende, men at der har været flere dialoger i et konkret borgerforløb, hvor der nu er fundet løsninger.</p> <p>Leder oplyser afslutningsvis, at der er en igangværende proces i forhold til at etablere et bruger-/pårørenderåd.</p> <p>Tilsynet bemærker både på fællesarealer og i borgernes boliger medarbejdernes respektfulde, individuelle og anerkendende omgangstone og adfærd i samspillet med borgerne.</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 dokumentationen i højere grad uddybes med relevante beskrivelser af medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange.
2. Tilsynet anbefaler, at handleanvisninger i dokumentationen udfoldes med fyldestgørende beskrivelser af borgernes ressourcer.
3. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere et forsat fokus på at genetablere fælles meningsfulde aktiviteter samt en fælles drøftelse af, hvordan en konkret borgers ønske om træningsaktivitet i højere grad kan understøttes.

### 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.