



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Plejecenter Tirsdalen

Uanmeldt tilsyn  
Oktober 2023



# Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt 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 plejecentret.

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



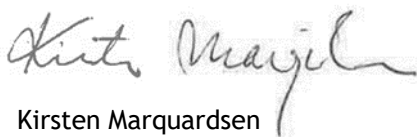
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

**Partneransvarlig**



Kirsten Marquardsen

*Senior Manager*

Mobil: 41 89 04 36

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

## Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Plejecenter Tirsdalen, R. Hougårds Vej 42A, 8960 Randers SØ

Leder: Susanne Tvede

Antal boliger: 54 boliger, heraf 10 demenspladser og 12 ældreboliger med kald

Dato for tilsynsbesøg: Den 10. oktober 2023, kl. 08.30 - 13.45

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Fem medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer og korte samtaler med borgere og medarbejdere på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med en medarbejder, som kontakter leder, og leder støder til umiddelbart efter. Leder oplyser, at plejehjemmet gennem de seneste måneder har taget imod flere nye borgere end vanligt, og at årsagen har været flere meget korte borgerforløb, hvor borgerne har været terminalt syge allerede før indflytningen. Leder oplever, at borgerne generelt flytter ind på plejecentret senere, og derfor er de mere svækkede og komplekse end tidligere, hvilket stiller krav om medarbejdernes kompetencer. Centersygeplejerskerne har derfor aktuelt fokus på at understøtte medarbejdernes kompetencer vedrørende palliation, og plejecentrets demensnøglepersoner afvikler løbende undervisningsseancer for samtlige medarbejdere for at øge deres kompetencer i relation til borgere med kognitiv svækkelse.

Derudover oplyser leder, at tilrettelæggelsen af et indholdsrigt hverdagsliv for borgerne har høj prioritet, og leder oplever, at aktiviteterne, som afvikles med medarbejdernes medvirken, ud over at bidrage til glæde og indhold i borgernes hverdag, også bidrager til arbejdsglæde for medarbejderne.

Leder oplyser, at et aktuelt fokuspunkt er trivsel i medarbejdergruppen. En længerevarende medarbejder-sag har fyldt meget, og medarbejderne er i den forbindelse tilbudt hjælp fra en psykolog, ligesom en trivselsmedarbejder fra Område Syd har bidraget med samtaler og supervision, hvilket leder har fået positive tilbagemeldinger på fra medarbejderne, som tilkendegiver at være godt på vej videre.

Leder oplyser om en stabil medarbejdergruppe med en ligelig fordeling mellem medarbejdere, der har høj anciennitet, og yngre medarbejdere. Korttidssygefraværet er ifølge leder lavt, og en medarbejder er langtidssygemeldt af ikke arbejdsrelaterede årsager. Fraværet dækkes af eget korps af timeafløserne, hvoraf flere er under uddannelse inden for sundhedsområdet. Leder og medarbejdere har opmærksomhed på at årstidsbestemte infektioner lige nu er stigende, hvorfor der er et større fokus på håndhygiejne, afstand og brug af mundbind ved luftvejssymptomer.

## 1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen, som er et vedvarende fokusområde. Tilsynet bemærker, at anbefalingerne vedrørende dokumentationen fortsat gør sig gældende.

## 2. Tilsynsresultat

### 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Tirsdalen. 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 Plejecenter Tirsdalen er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges fleksibelt og på borgernes præmisser.

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

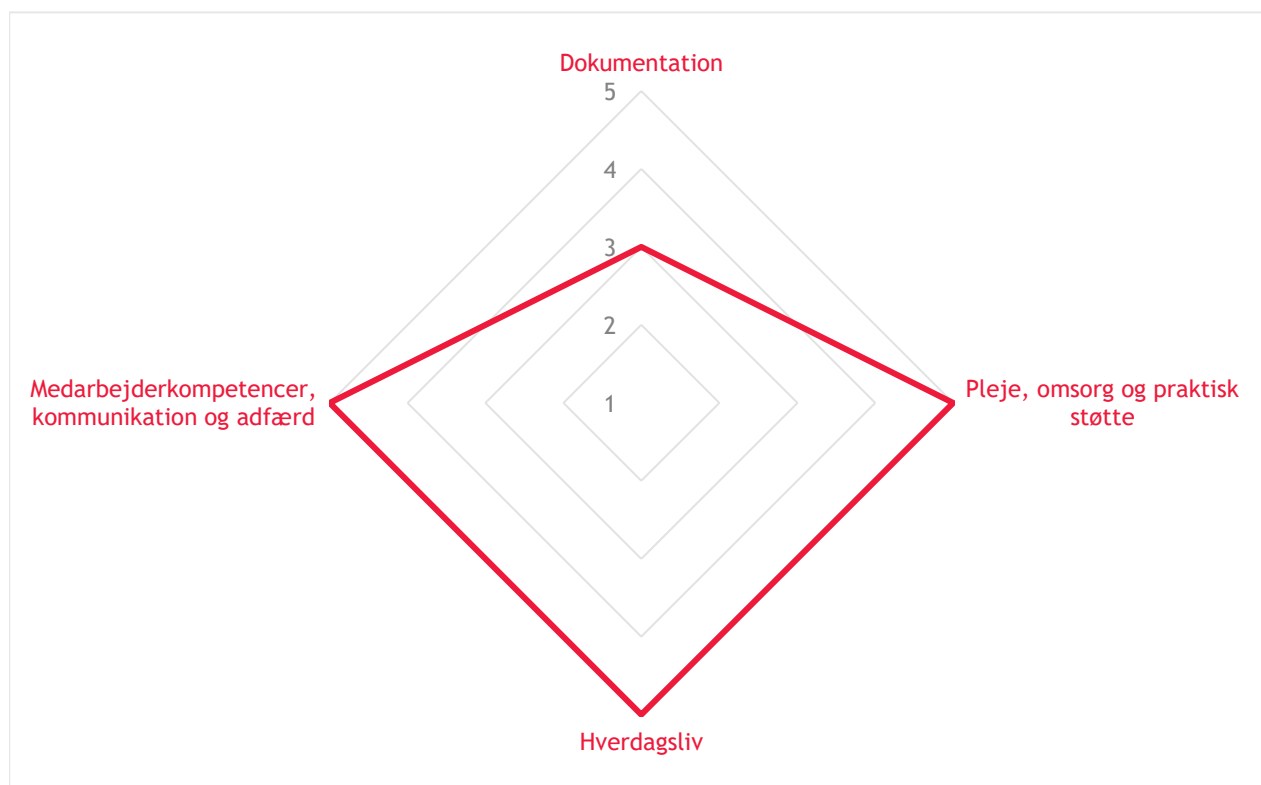
Tilsynet har givet anledning til i alt fire anbefalinger, som alle relaterer sig til temaet *Dokumentation*. Det er tilsynets vurdering, at manglerne vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at udbedre i et samarbejde med centersygeplejersker og medarbejdere.

Leder og medarbejdere inddrager velfærdsteknologiske løsninger i hverdagen, og de er opmærksomme på mulige forbedringer i relation til, at borgergruppens behov ændrer sig.

### 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. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

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

### 2.3.1 Dokumentation

Score: 3

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Kontaktpersonen er ansvarlig for at beskrive døgnrytmeplan og livshistorie, og sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter vurderer og opdaterer tilstande. Alle medarbejdere dokumenterer ændringer i observationsnotater hos borgerne og opfølgning på iværksatte faglige indsatser. Centersygeplejerskerne og en social- og sundhedsassistent er nøglepersoner vedrørende Nexus, og de tilbyder løbende undervisning og sparring vedrørende dokumentationen, både individuelt og i mindre hold, ligesom de formidler nyheder og ændringer i Nexus til medarbejderne.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje og støtte er i besøgsplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes aktuelle helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der hos en borger beskrivelse af den faglige tilgang, og hjælpen ved måltider og toiletbesøg er ikke beskrevet hos en anden borger. Borgers hverdag er hos en borger udfyldt og ajourført, mens beskrivelse af mestring og motivation savnes hos to borgere. Desuden savnes der opdatering af borgerens mål i et tilfælde. Funktionsevnetilstande ses oprettede og ajourførte, herunder iværksatte pædagogiske handleplaner og trivselsanalyse. Dog mangler tilstande vedrørende ernæring opdatering hos en borger.

Helbredstilstande ses vurderede og opdaterede i relation til de faglige indsatser hos to borgere, men hos en tredje borger savnes opfølgning vedrørende udskillelser og smerteproblematik. Handlingsanvisninger på sundhedsfaglige ydelser foreligger, fraset i et tilfælde, hvor handlingsanvisning vedrørende vægtmåling savnes. Ændringer hos borgerne ses i observationsnotater dokumenteret tidstro samt relateret til relevante tilstande.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

### 2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Score: 5

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker tilfredshed med måden, medarbejderne udfører hjælpen på. En borger, som har oplevet indflytningen på plejecentret som en stor omvæltning, fremhæver medarbejderne som lyttende og støttende i den tid, hvor borgeren har skullet vænne sig til sit nye hjem. En anden borger oplever, at medarbejderne udfører de sundhedsfaglige opgaver kompetent og rettidigt.

Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. via organisering i faste teams, kontaktpersonsordning og det daglige koordinerende morgenmøde. Ved vagtens start orienterer medarbejderne sig i dokumentationen og i kørelister, hvor opgaverne på forhånd er fordelt med afsæt i kompetencer og kompleksitet. Medarbejderne redegør for, at de anvender triage som redskab til opfølgning på ændringer hos borgerne. Borgernes aktuelle triagering gennemgås ved vagtens begyndelse i alle vagtlag, og social- og sundhedsassistenter er ansvarlige for at opdatere dokumentationen i relation til de iværksatte indsatser. Borgerdrøftelser sker desuden på DTR- møder, som afvikles med fastlagte intervaller samt ved indflytning og

ved behov for koordinering af indsatser i komplekse borgerforløb. Medarbejderne redegør for, at centerterapeut er tovholder på DTE-møder, hvor også centersygeplejerske og medarbejdere, tilknyttede den pågældende afdeling, deltager, og hvor kontaktperson eller forløbsansvarlig medarbejder forud har indhentet borgerens eget mål.

Medarbejderne redegør for, at borgernes medinddragelse i plejen sikres gennem løbende dialog, hvor bl.a. kendskab til borgerens egen døgnrytme danner afsæt for planlægningen af de daglige plejeopgaver. Medarbejderne redegør ligeledes for, at livshistorie og pårørende også inddrages som væsentlig kilde til viden om borgerens ønsker og vaner. Medarbejderne redegør for et velfungerende tværfagligt samarbejde internt i huset, hvor social- og sundhedsassistent eller centersygeplejerske inddrages ved ændringer hos borgerne. Centerterapeuten bidrager med viden om hjælpemidler og rehabiliterende indsatser, og medarbejdere med pædagogisk uddannelse samt husets demensnøglepersoner bistår med viden vedrørende pædagogiske tilgange, fx hos borgere med kognitive udfordringer. Den helhedsorienterede indsats sikres desuden gennem et samarbejde med eksterne samarbejdspartnere, som fx borgernes praktiserende læger, demenskoordinator, logopæd. og gerontopsykiatrien.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de rehabiliterende indsatser er integrerede i udførelsen af pleje- og omsorgsydelser, herunder inddragelse af centerterapeuten i valg af forflytningshjælpemiddel, som understøtter borgernes ressourcer, ligesom medarbejderne understøtter borgernes genoptræning efter fx hoftebrud. Medarbejderne redegør desuden for et relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, herunder vejledning i gode kostvalg til småtspisende borgere, understøttelse af god tand- og mundhygiejne samt opmærksomhed på borgernes mentale sundhed via meningsfyldt samvær med andre borgere.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.

### 2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

#### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever, at de har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Det gælder både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med døgnrytme, hverdagsliv og aktiviteter. En borger, som ikke har boet på plejecentret så længe, oplever, at medarbejderne inviterer til deltagelse i de fælles aktiviteter, hvor borgeren har deltaget i gymnastik og gåture, og borgeren har oplevet det som hyggeligt. En anden borger værdsætter, at der altid findes en plads til borgeren tæt på opråberen, så borgeren kan deltage i banko, trods sin nedsatte hørelse.

Leder og medarbejdere redegør for, hvordan borgernes hverdagsliv tilrettelægges med afsæt i borgernes individuelle ønsker og behov. Tilrettelæggelsen af aktiviteter på plejecentret varetages af to fleksmedarbejdere, som samarbejder med en aktiv gruppe af frivillige. De aktivitetsansvarlige medarbejdere udarbejder aktivitetsplan for faste aktiviteter, bl.a. sang og erindringsdans, som afvikles i samarbejde med medarbejderne. Derudover tilbyder aktivitetsmedarbejderne og centerterapeuten aktiviteter for borgerne individuelt og i mindre grupper, såsom busture, fx til Plantorama eller på fisketur. Frivillige giver en hånd med ved større arrangementer, såsom fælles brunch og høstfest, og de tilbyder i dagligdagen også gåture og samvær.

Medarbejderne redegør desuden for, hvordan aktiviteter i demensenheden tilrettelægges med afsæt i borgernes vaner, funktionsniveau og dagsform, herunder mindre praktiske opgaver, at lytte til musik og holde i hånden.

Borgerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og med måltiderne, som indtages i de fælles spisestuer eller i egen bolig efter eget ønske. Medarbejderne er opmærksomme på egen rolle som måltidsværter, og de understøtter samtale og god stemning, bl.a. via en velovervejede bordplan. Medarbejderne hjælper borgere med behov herfor, og de redegør for faglige observationer og overvejelser, herunder egen placering ved bordet med henblik på spejling for borgere med demens og mad med tilpasset konsistens til borgere med synkebesvær.

Tilsynet observerer middagsmåltidet i en afdeling, hvor borgere og medarbejdere sidder ved bordet i hyggeligt samvær og samtale. Derudover bemærkes et aktivt samvær og miljø på fællesarealer.

### 2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 5

#### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, som omtales som søde og venlige. En borger fremhæver gode samtaler med medarbejderne, som spørger ind til borgerens velbefindende, hvilket har hjulpet borgeren med at falde godt til efter indflytningen på plejecentret. Samtlige borgere oplever, at medarbejderne viser respekt for deres privatliv, og at medarbejderne banker på, før de går ind i boligen.

Leder vurderer, at medarbejdergruppen har de nødvendige kompetencer til at varetage borgernes behov for pleje og omsorg. Medarbejdergruppen består af social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, to centersygeplejersker, en centerterapeut og pædagogisk uddannede medarbejdere. Leder arbejder målrettet med den generelle kompetenceudvikling, og leder oplyser, at centersygeplejerskerne tilbyder undervisning og sparring i sundhedsfaglige emner, bl.a. på de regelmæssige assistentmøder. Plejecentrets to aktivitetsmedarbejdere, som også er demensnøglepersoner, afholder desuden løbende undervisningsseancer vedrørende demens, ligesom samtlige medarbejdere gennemgår e-learning vedrørende emnet. Flere medarbejdere har endvidere deltaget i temadage, bl.a. vedrørende palliation.

Leder oplyser, at et tredages kursus vedrørende socialpædagogiske tilgange til borgere med demens er under planlægning i samarbejde med Social- og sundhedsskolen, og kurset vil bl.a. indeholde et besøg i en demenssimulator. Leder vil her prioritere deltagelse fra gruppen af social- og sundhedshjælpere.

Medarbejderne føler sig godt rustede til at varetage opgaverne, og de oplever gode muligheder for kompetenceudvikling. Medarbejderne fremhæver tværfagligheden i gruppen som værdifuld i relation til vidensdeling og faglig sparring om borgernes forskelligartede, og ind imellem komplekse problemstillinger, både i dagligdagen og i forbindelse med DTR-, team- og personalemøder.

Centersygeplejerskerne kompetenceafklarer medarbejderne, og medarbejderne kan redegøre for praksis i relation til oplæring og uddelegering af sundhedsfaglige ydelser, ligesom de redegør for anvendelse af VAR-portalen og MyMedCard for opdatering af viden om faglige procedurer og instrukser.

Medarbejderne redegør for, at de lægger vægt på en respektfuld og anerkendende kommunikation, tilpasset borgernes behov, ønsker og jargon, herunder bevidsthed om kropssprog og en velovervejede brug af humor i samspillet. Medarbejderne har opmærksomhed på at foregribe forræelse, og de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen, hvis det måtte opstå, hvilket ikke har været tilfældet.

Tilsynet bemærker en respektfuld og anerkendende omgangstone i samspillet mellem borgere og medarbejdere. Tilsynet bemærker desuden, at medarbejdernes kompetencer afspejles i samspillet og i omtalen af borgernes faglige problemstillinger.



### 2.3.5 Årets tema

<b>Velfærds- teknologi</b>	<b>Vurdering:</b>
Ingen Score	<p>Leder og medarbejdere oplyser, at plejecentret arbejder med velfærdsteknologi i form af bl.a. forflytningshjælpemidler "Vend-let-lagen", GPS og demens-ure, og centerterapeuten fremhæves som kilde til viden vedrørende valg af hensigtsmæssige hjælpemidler. Både leder og medarbejdere ytrer et ønske om at integrere flere velfærdsteknologiske løsninger, hvor det er meningsfuldt i relation til den enkelte borgers problemstillinger, men de oplever, at det ofte er en langvarig og meget dokumentationskrævende proces, når nye hjælpemidler skal bevilges til borgerne.</p> <p>Medarbejderen ytrer et ønske om toiletstole med mulighed for flere indstillinger ift. borgere, som på grund af nedsat mobilitet har behov for fuld kompenserende hjælp i forbindelse med bad og påklædning, ligesom de efterspørger skylle-tørretoiletter med henblik på at øge nogle borgeres selvhjulpethed ved toiletbesøg og dermed at forebygge urinvejsinfektioner.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver stor åbenhed over for nye velfærdsteknologiske løsninger, og de efterspørger generelt viden på området. Særligt fremhæves et ønske om viden om mulighederne for forflytningshjælpemidler i relation til et stigende antal bariatriske borgere, og en medarbejder foreslår det velfærdsteknologiske sekretariat at udgive et nyhedsbrev vedrørende velfærdsteknologiske muligheder.</p>

## 2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til ældrecentrets fremadrettede udvikling:

### 2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne udfolder borgernes døgnrytmeplaner med beskrivelser af borgernes behov for pleje og støtte over hele døgnet.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent udfylder og opdaterer felterne mestring og motivation samt borgerens mål under Borgers hverdag.
3. Tilsynet anbefaler, at centersygeplejersker og medarbejdere løbende opretter og opdaterer helbreds- og funktionsevnetilstande ved ændringer i borgernes helhedssituation.
4. Tilsynet anbefaler, at sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter konsekvent opretter og opdaterer fyldestgørende handlingsanvisninger for sundhedsfaglige opgaver.

## 3. Vurderingsskema

I tilsynene i Randers Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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 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 plejehjem, 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.

