



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Vorup Plejehjem

Uanmeldt tilsyn på plejecentre  
August 2022

## 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 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 plejehjem og tilsynet
Navn og Adresse: Vorup Plejehjem, Bøsbrovej 70, 8940 Randers SV
Leder: Gitte Hvidtfeldt Jensen
Antal boliger: 62
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 31. august 2022, kl.12.15 - 15.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>Leder, fire borgere og fem medarbejdere.</li></ul>
Tilsynet blev afrundet telefonisk med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Senior Consultant Line Hansen, sygeplejerske, cand.cur. Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder, som tiltrådte plejecentret i marts 2021, oplyser om et konstant ledelsesmæssigt fokus på at kvalitetssikre og -udvikle faglige arbejdsgange, medarbejdernes kompetencer samt sikre et godt og trygt miljø for borgere, pårørende og medarbejdere. Sidste nye tiltag er udvikling af en planlægningstavle, som skal indgå i den daglige planlægning og koordinering med henblik på at øge kontinuiteten for borgerne og sikre rette kompetencer til opgaverne.</p> <p>Leder beskriver en kortvarig hektisk periode i foråret, hvor plejehjemmet var uden centersygeplejersker og centerterapeuter. Det er nu lykkedes at få stillingerne besat med kvalificerede medarbejdere, og sygeplejeteamet er atter fuldtalligt og består af to centersygeplejersker. Leder oplyser i den forbindelse, at DTR-møder har været en prioriteret indsats, og disse er nu fuldt implementerede, og de afvikles efter en fastlagt arbejdsgangsbeskrivelse. Leder oplever medarbejderne som meget engagerede i borgernes rehabilitering.</p> <p>Et andet fokusområde, som har stor ledelsesmæssig bevågenhed, er at øge medarbejdernes fleksibilitet og forståelse af nødvendigheden af at hjælpe på andre afdelinger, end den man umiddelbart er tilknyttet, hvorfor samtlige medarbejdere har været på 14. dages udveksling i anden afdeling. Ifølge leder har medarbejderne taget godt imod tilbuddet, og leder vurderer, at medarbejderne har opnået større forståelse for den daglige planlægning og ressourceudnyttelse.</p> <p>Der er ingen vakante stillinger, og leder beskriver medarbejderne som stabile med meget få udskiftninger i medarbejdergruppen. Sygefraværet har været øget ganske lidt hen over sommeren, hvilket primært skyldes afløseres fravær. Leder beskriver, at sygefraværet generelt er lavt, og plejehjemmet har en målsætning om at nedbringe det yderligere.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

### Opfølgning

Der er arbejdet målrettet med sidste års anbefaling vedrørende klippekortsydelse, og leder vurderer, at medarbejderne er blevet bedre til at synliggøre og dokumentere, hvornår ydelserne anvendes.

# 2. TILSYNSRESULTAT

## 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Vorup 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 Vorup Plejehjem er et meget velfungerende plejehjem, hvor engagerede medarbejdere og ledelse sikrer trivslen for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser med udgangspunkt i deres ønsker og livshistorie.

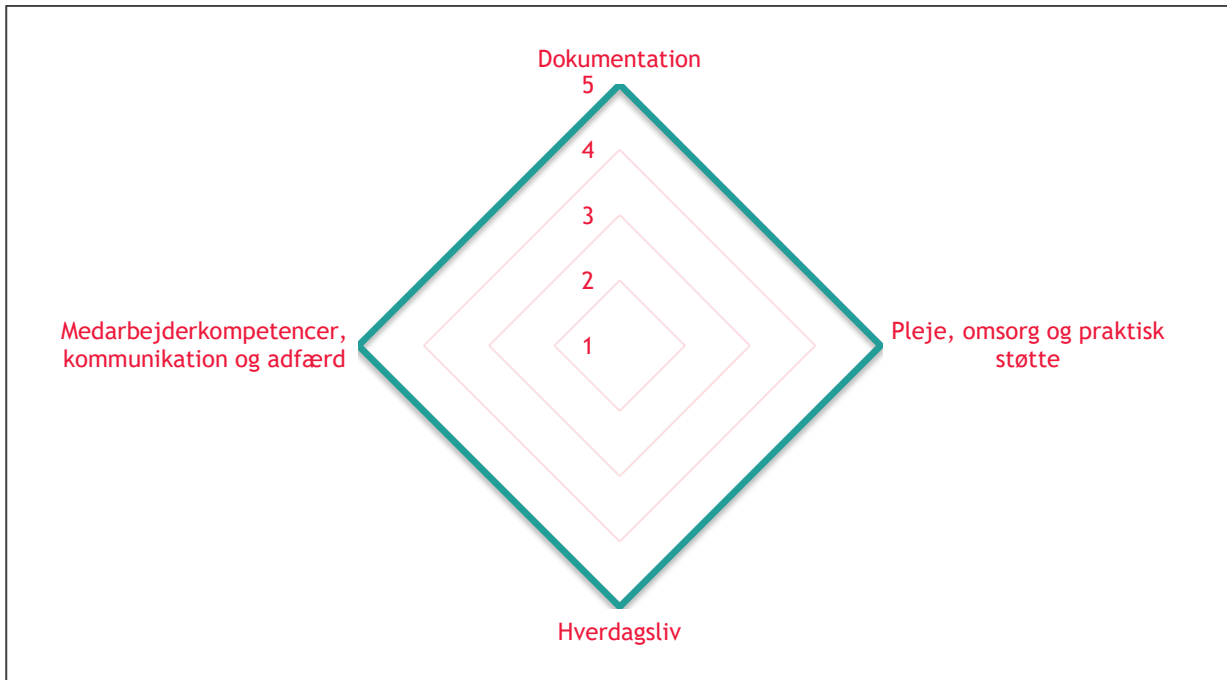
Kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis, ligesom kerneydelsen leveres med stort fokus på den sundhedsfremmende og forebyggende indsats.

Tilsynet har ikke givet anledning til anbefalinger.

Medarbejdere og ledelsen arbejder målrettede med begrebet værdighed, og de redegør med eksempler på, hvordan det integreres i samspillet med borgerne.

## 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: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentation for tre borgere er gennemgået med to centersygeplejersker og en social- og sundhedsassistent, som ligeledes er Nexus nøgleperson.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar rolle- og ansvarsfordeling med stort fokus på opfølgninger. Medarbejderne arbejder tæt sammen om at sikre, at den samlede dokumentation afspejler borgernes aktuelle helhedssituation.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende udfyldt med sammenhæng mellem borgernes hverdag, tilstande og helbredsoplysninger. Borgernes mål efter DTR-møder er konsekvent evaluerede, og borgernes ønsker til den sidste tid er detaljeret udfyldt i alle tre tilfælde.</p> <p>Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgernes ressourcer, mestring og den pædagogiske tilgang. Der er handleanvisninger på SUL-ydelser, og medarbejderne kender og følger GDPR-regler.</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 plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og borgerne er meget trygge ved den samlede indsats. En borger, som næsten lige er flyttet ind, fremhæver positivt medarbejderne for måden, hvorpå de hjælper og støtter borgeren. En anden borger tilkendegiver, at hjælpen er over al forventning, og borgeren reflekterer over, at medarbejderne er blevet markant mere glade, efter leder tiltrådte plejehjemmet.</p>

	<p>Plejehjemmet skaber kontinuitet i hjælpen ved det daglige morgenmøde, hvor planlægningen tager afsæt i relationer, kompetencer og borgernes aktuelle tilstand, som dagligt vurderes med udgangspunkt i triagering. Plejeopgaverne udføres ud fra døgnrytmeplanen, som ifølge medarbejderne er et brugbart redskab for elever, afløsere og når de faste medarbejdere skifter imellem afdelingerne. De sundhedsfaglige opgaver leveres i et tæt samarbejde med de tilknyttede center-sygeplejersker, som dagligt er til rådighed for faglig sparring. Tværfaglige DTR-møder afholdes fast med centerterapeut og centersygeplejersker som tovholder. Medarbejderne redegør for, at det rehabiliterende sigte er en grundlæggende metode, som de benytter i samarbejdet med borgerne. Dog altid med fokus på borgernes ressourcer på dagen, som ifølge medarbejderne kan svinge meget. Sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx borgernes mobilisering, ernæring og psykiske trivsel, er indsatser, som medarbejderne med eksempler kan redegøre detaljeret for. Ved ændringer i borgernes habituelle tilstand inddrages social- og sundhedsassistenter, og sygeplejersker i relevante tilfælde.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og borgerne oplyser om gode muligheder for indflydelse og selvbestemmelse, både i forhold til pleje og omsorg samt vedrørende aktiviteter og døgnrytme. En borger er meget tilfreds med, at medarbejderne respekterer, når borgeren indimellem ønsker alenetid. To andre borgere udtrykker stor taknemmelighed over de venskaber, de har etableret med øvrige borgere, og som medarbejderne understøtter ifm. med måltiderne, hvor borgerne sidder sammen i små grupper og nyder maden, som de alle beskriver som indbydende, velsmagende og veltillavet.</p> <p>Plejehjemmet har et stort fokus på at tilbyde aktiviteter, som både stimulerer og understøtter borgernes livskvalitet. De mange tilknyttede frivillige, aktivitetsudvalget og centerterapeuten tilbyder fælles og individuelle tilrettelagte aktiviteter i tæt samarbejde med de øvrige medarbejdere, fx banko, gudstjeneste og cykelture ud i det blå. Plejehjemmets terapeut har opstartet et gymnastikhold med henblik på at vedligeholde og udvikle borgernes funktionsniveau. En medarbejder oplyser om klippekortydelsens udmøntning og anvendelse, som leveres med udgangspunkt i borgernes ønsker til fx oprydning, gåture eller større udflugter.</p> <p>Ifølge medarbejderne danner borgerne hurtigt relationer og indbyrdes venskaber, og medarbejderne redegør for deres opmærksomhed på at understøtte relationerne, fx ifm. afvikling af aktiviteter og vedrørende måltiderne. Rammerne for måltiderne skal ifølge medarbejderne være rolige, hyggelige og understøtte et hjemligt og trygt miljø. Medarbejderne deltager med pædagogiske måltider, og de redegør for, at borgernes ernæringstilstande sikres ifm. måltiderne. En afdeling har igangsat en omorganisering af måltidernes afholdelse med henblik på at optimere arbejdsgange og sikre et mere trygt og roligt miljø for borgerne.</p> <p>Tilsynet observerer en rolig stemning overalt på plejehjemmet, hvor medarbejdere og borgere indgår i små dialoger med plads til både humor og en-til-en snak. Der er rolig musik i det skærmede afsnit, hvor katten er på besøg ude i den lukkede gårdhave, hvor der ses blomster og hyggekrege.</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 beskriver medarbejderne som altid imødekommende og hjælpsomme, og borgerne vurderer omgangstonen som positiv og ligeværdig med plads til humor og kærligt drilleri.</p> <p>Kommunikation og adfærd er respektfuld og anerkendende, og medarbejderne redegør samstemmigt for, hvordan de møder borgerne med nærvær, ligeværdighed og hjertevarme. Medarbejderne har ikke oplevet uhensigtsmæssig adfærd eller kommunikation, og de oplever et tillidsfuldt og trygt miljø med plads til at sige til og fra over for opgaver.</p> <p>Leder oplyser om et konstant fokus på at sikre og udvikle medarbejdernes faglige såvel som personlige kompetencer, og leder vurderer, at medarbejderne har et højt fagligt niveau. Ifølge leder er der en klar forventning til medarbejderne om, at de arbejder ud fra plejehjemmets værdier, og at de bakker op om den faglige udvikling, som ledelse og medarbejdere samarbejder tæt omkring. Leder oplyser, at medarbejderne inddrages på personalemøder vedrørende kommende udviklingstiltag, fx har ledelse og medarbejdere arbejdet med forebyggelse af forråelse og kommunens værdighedspolitik, som følges op på det kommende personalemøde. Leder er desuden i gang med at afholde MUS.</p> <p>Medarbejderne oplever at være fagligt godt klædt på til opgaverne, og at et godt internt tværfagligt samarbejde medvirker til, at kerneydelsen konstant udvikles. Respekten for hinandens fagligheder og forskellige vinkler på det fælles sigte - at skabe livskvalitet for borgerne - er ifølge medarbejderne medvirkende til, at de oftest finder gode løsninger sammen med borgerne. Ved behov for øget viden inddrages relevante tværfaglige samarbejdspartnere, fx kommunens eksterne nøglepersoner inden for hygiejne, sårbehandling etc. Medarbejderne har desuden modtaget undervisning i sygdommen ALS og sygeplejen tilpasset borgere med ALS, ligesom ressourcepersoner inden for senhjerneskade har været inddragede i konkrete borgerforløb.</p> <p>Mono- og tværfaglige møder afholdes fast, og medarbejderne bliver kompetenceafklaret ud fra kommunens kompetenceprofiler. Medarbejderne kan med eksempler redegøre for kommunens uddelegeringspraksis, og sygeplejerskerne underviser og introducerer løbende de øvrige medarbejdere til relevante faglige områder. Retningslinjerne fra VAR og MyMedCard anvendes konsekvent af medarbejderne.</p> <p>Introduktion og oplæring tager udgangspunkt i et fast introduktionsprogram, hvor nye medarbejdere oplæres i afgrænsede konkrete opgaver i takt med, at de lærer afdelingen og borgerne godt at kende.</p>
<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder følger altid op på klager ved at gå i dialog med borgere og pårørende med henblik på at afstemme forventninger, ligesom relevante medarbejdere inddrages ved behov.</p> <p>Medarbejderne har gennemført kursus med "Type2dialog" omhandlende "fra opgavestyrelse til værdighedskultur", ligesom Dorte Birkemoses videoer vedrørende forebyggelse af omsorgstræthed og forråelse har været vist på personalemøder.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for magtanvendelsesreglerne, og hvordan en pædagogisk og individuel tilgang altid afprøves først. Desuden inddrages eksterne tværfaglige ressourcepersoner i komplekse borgerforløb, hvor medarbejderne har brug for vejledning og undervisning i fx pædagogiske tilgange og faglige metoder.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, som de synes er flinke og meget omsorgsfulde. Medarbejderne redegør for, at de er opmærksomme på at anvende en anerkendende og respektfuld kommunikation og at møde borgerne individuelt og altid ud fra en positiv tilgang og med et smil. Brud på omgangstonen har medarbejderne ikke oplevet, men der er tillid til, at en sådan episode vil blive italesat med den pågældende og med ledelsen, hvis det vurderes nødvendigt.</p>

	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de løbende sikrer at få adspurgte borgere om deres ønsker til den sidste tid, og oplysningerne dokumenteres efterfølgende i Nexus. Medarbejderne anvender en værdig kommunikation i samspillet med borgerne, hvilket afspejler sig i tilsynets observationer.
--	---

## 2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

Tilsynet har ikke givet anledning til anbefalinger.



### 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.