



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Plejecentret Solbakken

Uanmeldt tilsyn på plejecentre  
September 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.

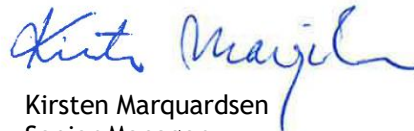
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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

<b>Generelle oplysninger om plejecentret og tilsynet</b>
Navn og Adresse: Plejecentret Solbakken, Frederiksborg Alle 23, 8920 Randers NV
Leder: Claus Mester
Antal boliger: 31
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 14. september 2022, kl. 08.30 - 12.45
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder, sygeplejefaglig leder/ , tre borgere og tre medarbejdere samt en social- og sundhedsassistentelev.</li></ul>
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Senior Consultant Line Hansen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

<b>Aktuelle vilkår</b>
<p>Tilsynet indledes med leder og sygeplejefaglig leder/centersygeplejerske, der oplyser om et år, hvor mange nye borgere er flyttet ind, hvilket har medført et skærpet fokus på, hvordan den gode indflytning for borgerne sikres.</p> <p>Leder oplever Solbakken som et velfungerende plejecenter, hvor der er et kontinuerligt fokus på at kvalitetssikre kerneopgaven, bl.a. ved rette kompetencer til opgaverne, ligesom medinddragelse og ”borgeren i centrum” er kerneværdier, som plejecenteret arbejder målrettet med.</p> <p>Leder er fortsat optaget af at understøtte arbejdsmiljø og trivsel med kursusforløbet ”Vækstkultur”, men aktuelt rettes der også fokus mod fagspecifikke udviklingsområder, såsom palliation, ”den sidste tid” samt demens, hvor to demensnøglepersoner er udvalgt.</p> <p>Leder oplever medarbejdergruppen som stabil og engageret, og aktuelt er der ingen vakante stillinger. Ifølge leder er sygefraværet lavt.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

<b>Opfølgning</b>
Tilsynet vurderer, at plejecentret har arbejdet målrettet med anbefalingerne vedr. dokumentationen fra sidste års tilsyn.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecentret Solbakken. 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.

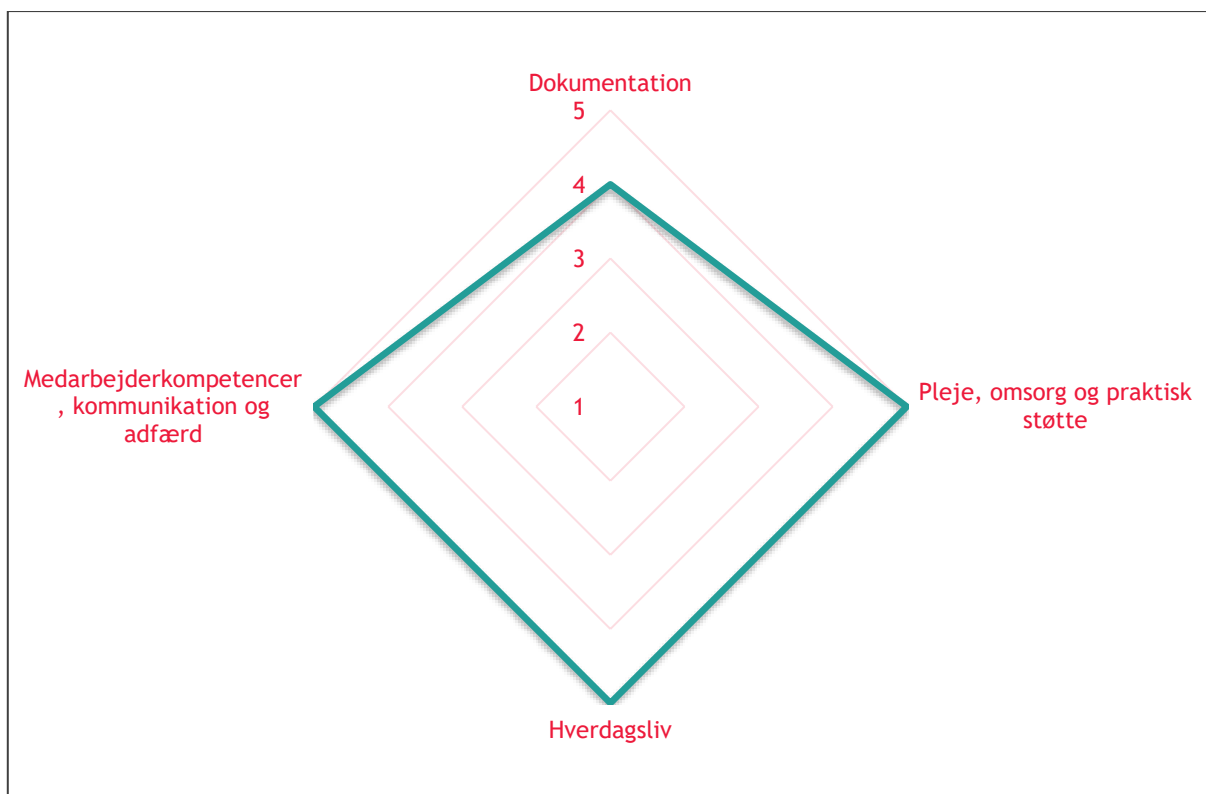
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Solbakken Plejecenter er et meget velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at det aktive hverdagsliv på stedet tilrettelægges med udgangspunkt i borgernes livshistorie og borgernes individuelle ønsker og behov.

Kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i kerneopgaven.

Tilsynet har givet anledning til en enkelt anbefaling inden for temaet dokumentation.

### 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: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen for tre borgere er gennemgået i samarbejde med sygeplejefaglig leder/centersygeplejerske samt dokumentationsnøgleperson, som oplyser om en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til opdatering af dokumentationen, hvor sygeplejefaglig leder/centersygeplejersken er hovedansvarlig. Medarbejderne opdaterer funktionsevnetilstande, døgnrytmeplaner samt generelle oplysninger, og social- og sundhedsassistenter samt sygeplejersker opdaterer helbredstilstande ved ændringer i borgernes helhedssituation. Medarbejderne kender og følger GDPR-regler.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. De generelle oplysninger fremstår dog i alle tre tilfælde med mangler i forhold til udfoldelse af borgernes motivation, mestring, ressourcer og vaner.</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 plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de tilbydes, og én borger fremhæver særligt at føle sig medinddraget.</p> <p>Plejecentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg ved morgenmøde, kontaktpersonsordning, tilknytning i teams samt orientering i Nexus. Opgavefordeling tager desuden udgangspunkt i kompleksitet og kompetencer, og koordinering af opgaver faggrupperne imellem sikres ved morgenmødet.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj borgeroplevet kvalitet, hvor det rehabiliterende sigte er integreret i kerneopgaven, og borgernes ressourcer inddrages i borddækning og påklædning. Medarbejderne arbejder desuden målrettet med pædagogisk idræt, hvor borgerne motiveres til bevægelse gennem leg. Medarbejderne redegør for et sundhedsfremmende og forebyggende fokus, fx UVI, fald og TOBS, der er integreret i kerneopgaven. Triage er nyligt implementeret, og sygeplejersker samt social- og sundhedsassistenter triagerer borgerne på baggrund af bl.a. ændringer i borgernes habituelle tilstand samt forværringsnotater.</p> <p>Medarbejderne oplever et tæt tværfagligt samarbejde med plejecentrets sygeplejersker, terapeuter samt pædagog, som inddrages ved behov for faglig sparring.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger, såvel som på fællesarealerne og vedrørende borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor medarbejderne respekterer deres døgnrytme og vaner. Borgerne beskriver, at der er mange aktiviteter på plejecentret, hvortil en nyindflyttet borger fremhæver, at aktiviteterne bidrager positivt til det sociale fællesskab.</p> <p>Medarbejderne oplyser om aktivitetsudbuddet på plejecentret, bl.a. andagt, sang og bevægelse, cykelture og banko, som arrangeres af både frivillige og medarbej-</p>

	<p>dere. Plejecentrets pædagog, fysioterapeut og ergoterapeut fremhæves som nøglepersoner i skabelsen af det høje aktivitetsniveau, hvor særligt husets pædagog primært har til opgave at skabe liv og aktivitet på fællesarealerne.</p> <p>Borgerne udtrykker tilfredshed med madens og måltidernes kvalitet, og en borger fremhæver den vegetariske mad som spændende og velsmagende.</p> <p>Medarbejderne redegør med flere eksempler for faglige tilgange og tiltag, fx bordopdækning, faste pladser og pædagogiske måltider, der bidrager til at skabe det gode måltid, ligesom medarbejderne har tæt sparring med køkkenpersonalet omkring borgernes individuelle ernæringsbehov. Ved fødselsdage har borgerne mulighed for at komme med ønsker til maden.</p> <p>Tilsynet observerer en imødekommende og hjemlig stemning på plejecentret, hvor en duft af hjemmebagte småkager breder sig. Der bemærkes et aktivt miljø på fællesarealerne, hvor flere borgere med stor begejstring deltager i formiddagens sang og bevægelse.</p>
<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en anerkendende og respektfuld omgangsform fra medarbejderne, og en borger fremhæver samarbejdet som fantastisk.</p> <p>Medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstone, kommunikation og adfærd, som tilpasses efter adventistkirkens værdier, fx anvendes der ikke kraftudtryk og bandeord. Medarbejderne har tillid til at drøfte brud på omgangstonen med hinanden, ligesom leder inddrages ved behov.</p> <p>Leder vurderer, at plejecentret har et stærkt sygeplejefagligt team samt dygtige medarbejdere, hvorfor de nødvendige kompetencer er til stede til målgruppens behov. Leder prioriterer løbende kompetenceudvikling, bl.a. gennem undervisning fra ressourcepersoner, fx kontinenssygeplejerske og huslæge, og medarbejderne tilbydes desuden relevante kurser.</p> <p>Medarbejderne oplever at være godt klædt på til opgaverne, og de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling både internt og eksternt, hvor fx demenskoordinatorer og plejehjemslæge inddrages ved behov. Sygeplejefaglig leder/centersygeplejersken deltager endvidere i monofaglige møder med sygeplejersker fra Randers Kommune. Ved tvivlsspørgsmål søges der viden på VAR og Mymedcard. Medarbejdernes kompetencer udvikles løbende, bl.a. gennem tildelte nøglefunktioner inden for fx demens, sår og forflytning, og medarbejderne redegør for stor bevidsthed om egne såvel som kollegaernes kompetenceområder.</p>
<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Borgerne oplever en ligeværdig tilgang fra medarbejderne, hvor deres privatliv respekteres.</p> <p>Leder og medarbejdere beskriver et kontinuerligt fokus på, at omsorg og pleje tager udgangspunkt i borgernes livshistorie, hvor også borgernes ønsker til den sidste tid afdækkes af medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne redegør med flere eksempler for en værdig tilgang til både borgere og pårørende, med udgangspunkt i åbenhed, respekt for individet og borgernes selvbestemmelsesret.</p> <p>Indflytningssamtaler afholdes med deltagelse af borger og evt. pårørende, hvor forventninger til samarbejdet afstemmes, ligesom der løbende følges op på aftaler.</p> <p>Ifølge leder har plejecentret ikke modtaget klager eller bekymringshenvendelser, og leder oplever et velfungerende samarbejde med de pårørende, som også deltager aktivt i bruger-pårørenderådet.</p>

## 2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at udfolde feltet Generelle oplysninger i Nexus med beskrivelser af borgernes motivation, mestring, vaner og ressourcer.

### 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.