



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Vorup Plejehjem

Uanmeldt tilsyn  
August 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 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. Vurderingskala findes sidst i rapporten.

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

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



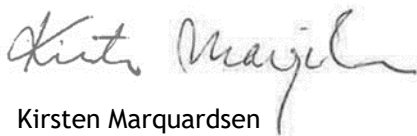
Birgitte Hoberg Sloth

*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 plejehjemmet og tilsynet

Navn og adresse: Vorup Plejehjem, Bøsbrovej 70, 8940 Randers SV

Leder: Gitte Hvidtfeldt Jensen

Antal boliger: 62 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 28. august 2023, kl. 08.00 - 12.45

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Fire medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer 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 leder, som oplyser om et plejehjem i en rigtig god gænge og med stabil drift. Leder er aktuelt optaget af den daglige planlægning, hvor de efterhånden veletablerede arbejds gange omkring planlægningstavlerne medvirker til kontinuitet for borgerne, og sikrer de rette medarbejderkompetencer til opgaverne. Som noget nyt udpeges der dagligt en aktivitetsansvarlig medarbejder i hver afdeling, som har til opgave at indbyde og motivere borgerne til deltagelse i de fælles og individuelle aktiviteter.

Leder oplyser om, at plejehjemmet sammen med kommunens øvrige plejehjem har fokus på arbejdsmiljø og plejehjemmet har udarbejdet en ny trivselspolitik med henblik på at fremme trivsel og arbejdsmiljø. Flere af plejehjemmets medarbejdere deltager i den forbindelse i en arbejdsgruppe, hvor de som "faglige ambassadører" formidler den faglige stolthed og de gode fortællinger om arbejdet i social- og sundhedsfag, som kan være med til at fremme rekruttering til fagene.

Leder oplyser i den forbindelse, at centerterapeuten har formidlet et samarbejde med Social- og Sundhedsskolen, hvor en gruppe borgere sammen med centerterapeuten har besøgt skolen, og hvor borgerne har stillet sig til rådighed for sparring til eleverne samt deltaget i elevernes øve-situationer. Elever har desuden besøgt plejehjemmet, hvor de har deltaget i aktiviteter og samvær med borgerne.

Leder oplyser om stor stabilitet i medarbejdergruppen, hvor flere har lang anciennitet. Leder oplever ikke, som tidligere, udfordringer med rekruttering af medarbejdere.

Leder oplyser, at der er fokus på sygefraværet, som de seneste måneder har været lavt, og leder oplyser om en kultur, hvor medarbejderne udviser stor forståelse og gensidig hjælpsomhed, hvis en kollega fx har behov for at arbejde færre timer, hvorved sygemeldinger ofte undgås. To medarbejdere er aktuelt på barsel, og en medarbejder er langtidssygemeldt. Fraværet dækkes ifølge leder af flere medarbejdere, der er gået op i tid, og af et korps af fag- og ufaglærte timelønnede afløsere.

## 1.2 Opfølgning

Sidste års tilsyn gav ikke anledning til anbefalinger.

# 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 medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser og med en høj grad af borgerinddragelse.

Kerneydelsen leveres med en høj faglig og borgeroplevet kvalitet. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte, ligesom sundhedsfremmende tiltag, er integreret i daglig praksis.

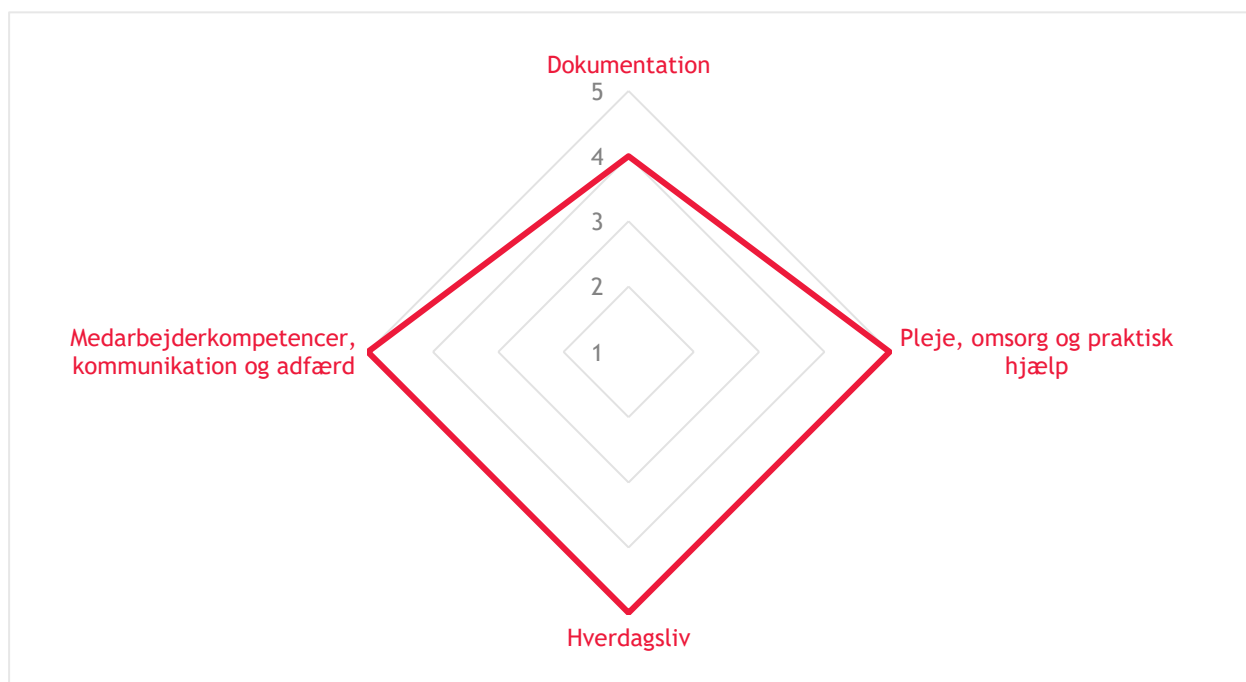
Tilsynet har givet anledning til i alt to anbefalinger, som begge retter sig mod temaet *Dokumentation*, og tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne udbedres med en mindre ledelsesmæssig indsats.

Ledelse og medarbejdere anvender velfærdsteknologiske redskaber integreret i den daglige praksis, og de har relevante overvejelser og opmærksomhed på mulige fremtidige forbedringer.

## 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: 4

**Vurdering:**

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

Dokumentationen for tre borgere er gennemgået med en centersygeplejerske.

Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne redegør for en klar rolle- og ansvarsfordeling for den løbende opdatering af dokumentationen samt for faste arbejdsgange for opfølgning på iværksatte indsatser. Centersygeplejersken og plejehjemmets nøgleperson vedrørende dokumentation tilbyder løbende sparring og bidrager, ligesom kommunens superbruger, med undervisning til nyansatte medarbejdere samt ved behov.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje og støtte er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes aktuelle helhedssituation og ressourcer. Dog mangler der i to tilfælde beskrivelse af hjælpen til bad, og beskrivelse af den faglige tilgang til en borger med kognitiv svækkelse savnes. Den røde tråd er tydelig i den samlede dokumentation, og der ses sammenhæng mellem de generelle oplysninger under "Borgers hverdag" og opdaterede funktionsevnetilstande, helbredsoplysninger og opfølgninger i forbindelse med DTR-møder. Borgernes livshistorie samt ønsker til den sidste tid fremgår i alle tilfælde. Der er oprettet handlingsanvisninger for uddelegerede sundhedsfaglige ydelser, men enkelte handlingsanvisninger savner opdatering i relation til de aktuelle indsatser. Afvigelser og ændringer i borgernes tilstand samt målinger er rettidigt dokumenteret.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

### 2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Score: 5

**Vurdering:**

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

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager. En borger tilkendegiver stor tryghed ved medarbejdernes hjælp, som ydes med stor omsorg og forståelse for borgerens svingende dagsform, og borgeren fremhæver sin tryghed ved, at medarbejderne har stor opmærksomhed på borgerens helbred, og at de følger op på borgerens tilstand. En anden borger oplyser, at medarbejderne har understøttet borgerens genoptræning efter et langt sygdomsforløb, hvor borgeren nu har genvundet de tabte færdigheder.

Plejehjemmet skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. via kontaktpersonsordning samt via det daglige koordinerende morgenmøde. Planlægningen af dagen tager afsæt i den daglige triagering, hvor borgernes aktuelle behov, kompetencer og relationer er udgangspunktet for fordelingen af opgaverne. Regelmæssig borgergennemgang sker desuden på DTR-møder med deltagelse af centersygeplejerske og -terapeut, borgerens kontaktperson og den forløbsansvarlige medarbejder. Medarbejderne redegør endvidere for, hvordan det sikres, at borgerne medinddrages i plejen, og hvordan borgernes ønsker og vaner imødekommes gennem dialog med borgerne og pårørende, og med inddragelse af borgernes livshistorie.

Centersygeplejerske og -terapeut bidrager med løbende sparring, og en helhedsorienteret indsats sikres desuden gennem inddragelse af tværfaglige samarbejdspartnere, fx demenskoordinator, sårsygeplejerske samt plejehjemslægen, som ugentligt kommer på

Besøg, og som desuden tilbyder deltagelse i tværfaglige møder omkring komplekse borgerforløb.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan rehabilitering indgår i den daglige praksis, bl.a. via guidning i ADL og ved valg af rette forflytningshjælpemiddel. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for deres fokus på forebyggende og sundhedsfremmende tiltag, herunder hygiejne, sufficient væskeindtag og tryksårsforebyggelse.

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.

### 2.3.3 Hverdagsliv

**Score: 5**

**Vurdering:**

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

Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og borgerne oplever selvbestemmelse i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter, døgnrytme og hverdagsliv. En borger deltager i stort set alle udbudte aktiviteter, og borgeren nyder samværet med de øvrige borgere og medarbejdere, og en anden borger tilkendegiver at trives med egne aktiviteter, som fx læsning, og borgeren deltager efter eget ønske kun i få fælles aktiviteter, som borgeren vælger ud fra den omdelte aktivitetsplan.

Plejehjemmet har stort fokus på et alsidigt aktivitetsudbud, som tilgodeser borgernes ønsker, interesser og individuelle behov. Leder oplyser, at en aktivitetsmedarbejder en dag om ugen tilbyder fælles aktiviteter, som understøtter relationer og fællesskab, herunder fællesspisning i plejehjemmets café og busture i lokalområdet. Leder oplyser desuden om en aktiv gruppe af frivillige, som bl.a. arrangerer bankospil og sangarrangementer, som ifølge leder og medarbejdere er meget populære. Centerterapeuten tilbyder ugentlig gymnastik med henblik på fællesskab samt vedligeholdelse af borgernes funktionsniveau, og medarbejderne bidrager med mindre og spontane aktiviteter, såsom gåture, sang og tv-fodboldaftener for borgere, som ikke rummer de fælles aktiviteter.

Borgerne udtrykker tilfredshed med maden og måltiderne, som borgerne oplever som hyggelige, og en borger fremhæver fællesskab med flere andre borgere og god dialog under måltiderne. Medarbejderne redegør for, at de deltager i måltider som måltidsværter med ansvar for at skabe en hyggelig stemning, og en medarbejder fremhæver små samtalekort, som ligger på bordet, og som giver inspiration til at facilitere en god og inddragende dialog. Medarbejderne redegør desuden for faglige observationer under måltiderne, fx ændringer i borgernes spisemønster eller behov for tilpasset kost, og de inddrager relevante samarbejdspartnere ved behov.

Tilsynet observerer en hyggelig og rolig stemning i alle afdelinger og et aktivt miljø på fællesarealer. I forbindelse med middagsmåltidet ses der i alle afdelinger borgere og medarbejdere, som sidder sammen ved bordene i lavmælt samtale, og i demensafsnittet deltager desuden en frivillig i samværet med en lille gruppe borgere i forlængelse af måltidet. I plejehjemmets café er flere borgere kort efter middag allerede klar til eftermiddagens bankospil.

### 2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

**Score: 5**

**Vurdering:**

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

Borgerne oplever en ligeværdig og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, som de beskriver som omsorgsfulde, kompetente og hjælpsomme.

Leder vurderer, at medarbejdergruppen samlet set har et højt fagligt niveau, og de besidder de nødvendige kompetencer i relation til borgernes forskelligartede behov. Medarbejdergruppen består af social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, en centerterapeut og to centersygeplejersker. En centersygeplejerske har opsagt sin stilling, hvorfor den tilbageværende centersygeplejerske aktuelt har det sygeplejefaglige overblik i hele huset. Leder arbejder målrettet med den generelle kompetenceudvikling, og de oplyser i den forbindelse, at centersygeplejerske og -terapeut i løbet af efteråret vil afholde eftermiddage for alle medarbejdere med faglig refleksion, relateret til aktuelle borgerforløb. Derudover har kommunens trivselskonsulent fornyeligt holdt et oplæg på et fælles møde vedrørende samarbejde i komplekse borgerforløb.

Leder oplyser, at medarbejderne alle har et tilhørsforhold til en af husets afdelinger, men at de med jævne mellemrum har perioder "på besøg" i en anden afdeling, så medarbejderne opnår kendskab til borgerne, og så de er trygge ved at afløse hinanden. Plejecentrets afløserer tilknyttes én af husets afdelinger, hvor de oplæres i afgrænsede og mindre komplekse plejeopgaver forud for selvstændigt arbejde. Leder oplyser desuden, at plejeopgaver hos komplekse borgere, herunder borgere i demensenheden, udelukkende varetages i samarbejde med de faste medarbejdere.

Leder oplever en generel god trivsel i medarbejdergruppen, hvilket den seneste trivselsmåling også afspejler, og leder er aktuelt i gang med at indkalde medarbejderne til de årlige MUS-samtaler.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling i dagligdagen, fx inddrages medarbejdere fra demensenheden i plejen i husets øvrige afdelinger med henblik på at understøtte pædagogiske tilgange til borgere med kognitive udfordringer. Medarbejderne redegør desuden for inddragelse af relevante eksterne samarbejdspartnere og ressourcepersoner ved behov for øget viden i konkrete borgerforløb, og de oplyser desuden om et velfungerende samarbejde med de udekørende sygeplejersker, som bidrager med undervisning og sparring i relation til det sundhedsfaglige område.

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 for opdatering af viden om faglige procedurer.

Medarbejderne lægger vægt på en værdig og anerkendende kommunikation med borgerne med afsæt i borgernes eget verbale og nonverbale udtryk, og de har et indbyrdes fokus på at foregribe forråelse. Medarbejderne har desuden tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen, hvis det skulle opstå, hvilket ikke har været tilfældet.

Tilsynet observerer overalt på plejehjemmet en anerkendende og respektfuld omgangstone og atmosfære i samspelet mellem borgere og medarbejdere.

### 2.3.5 Årets tema

#### Velfærds- teknologi

Ingen score

#### Vurdering:

Leder oplyser, at den aktuelle opmærksomhed på velfærdsteknologi i hele kommunen har afsmittende effekt på plejehjemmet, hvor leder fremhæver centerterapeuten, som via kontakt til Social- og Sundhedsskolen har et godt kendskab til mulighederne på området, som stadig er relativt nyt for både leder og medarbejdere.

Leder og medarbejdere redegør for, hvordan de arbejder med velfærdsteknologiske hjælpemidler i dagligdagen, herunder flere nye muligheder for at foretage videoopkald

dels mellem kommunens plejecentre ved behov for sparring med social- og sundhedsassistent i nattetimer, og dels med plejehjems-lægen som supplement til lægens fysiske besøg.

Medarbejderne reflekterer over flere velfærdsteknologiske hjælpemidler, som kunne være relevante i hverdagen på plejehjemmet, og de nævner som eksempler bleer med sensorer, som vil kunne give borgerne en mere uforstyrret søvn, samt døgnbelysning, som ifølge medarbejderne kan have en arousalregulerende effekt hos borgere med demens og andre kognitive svækkelser. Medarbejderne nævner endvidere blodsukkersensorer til borgere med diabetes, som vil kunne spares for mange stik i fingerspidserne.

Medarbejderne tilkendegiver en åbenhed for nye velfærdsteknologiske løsninger og et ønske om at vide mere om mulighederne på området.

## 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 døgnrytmeplanerne med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for pleje og støtte for hele døgnet, herunder hjælpen ved bad samt faglige tilgange i relevante tilfælde.
2. 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.

