



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Landsbyen Møllevang

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 plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Landsbyen Møllevang, Garnisonsvej 6, 8930 Randers
Leder: Trine Børgesen
Antal boliger: 77 demensvenlige boliger og en aflastningsplads
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 29. august 2022, kl. 08.00 -12.15 Afrunding af tilsynet er foretaget telefonisk dagen efter tilsynet og efter aftale med ledelsen.
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder og assisterende leder, tre borgere og fire medarbejdere</li></ul>
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur. Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Ledelsen, som består af centerleder og assisterende leder, er begge tiltrådt den 1. august 2022, og de har brugt august måned på at lære borgere, medarbejdere, pårørende og praksis nærmere at kende. De beskriver en god modtagelse, og de fornemmer allerede et velfungerende plejecenter. Derfor vil de som ny ledelse gå ydmygt og stille til værks, når de skal sætte deres præg på stedet.</p> <p>Ledelsen bemærker dog, at de er nysgerrige på at afdække, hvordan medarbejdernes tværfaglighed og styrker kommer i spil og er synlige i forhold til at understøtte og opkvalificere kerneydelsen hos borgerne. Stedet har, ud over sosu-personale og tre centersygeplejersker samt en sygeplejerske i plejen, også ansat en terapeut og flere pædagoger, som ligeledes indgår i plejen</p> <p>Stedets udfordringer er ledelsen ikke helt bekendt med, men de nævner fire vakante stillinger, hvorfor ledelsen på tilsynsdagen afholder ansættelsessamtaler.</p> <p>Medarbejdersituationen beskrives som overvejende stabil, og flere medarbejdere har høj anciennitet. Sygefraværet er, ifølge ledelsens kendskab, i den høje ende, forårsaget af flere faktorer, og to medarbejdere er langtidssygemeldte. Faste kollegaer hjælper med at dække vagterne ind, så en høj kvalitet i kerneydelsen sikres.</p> <p>Ledelsen er ikke bekendt med nuværende eller tidligere klager på stedet.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
To centersygeplejersker oplyser, at der er arbejdet målrettet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationspraksis, men de erkender, at stedet endnu ikke er helt i mål.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Landsbyen Møllevang. 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.

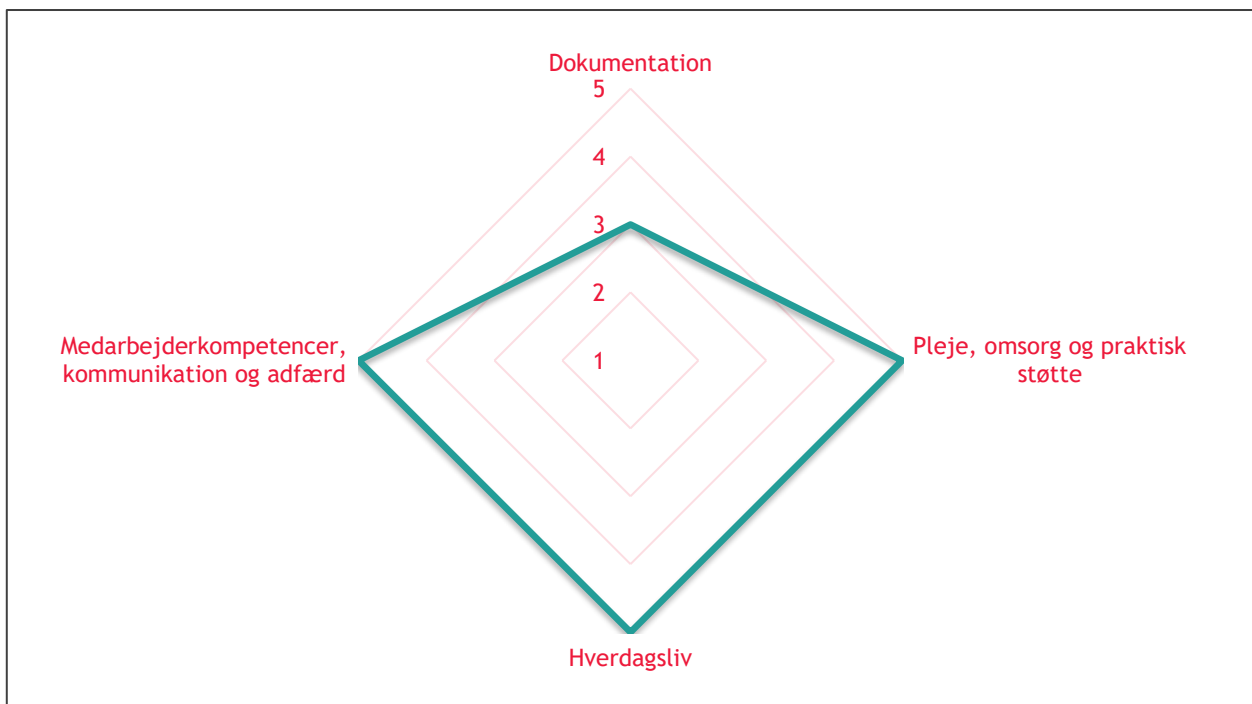
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Landsbyen Møllevang er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Kerneydelsen leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis ud fra borgernes varierende dagsform.

Tilsynet har givet anbefalinger inden for temaet dokumentation, som vil kræve en øget ledelsesmæssig opmærksomhed at udbedre. Samtidig vurderer tilsynet, at både medarbejdere og den nye ledelse har et stort fokus på, at borgere og pårørende oplever værdighed - både i hverdagslivet og i det indbyrdes samspil mellem medarbejdere og ledelse.

### 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 Landsbyen Møllevang i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og at den anvendes som et aktivt redskab. Plejecentret har bl.a. to nexusnøglepersoner, som formidler nye opdateringer, underviser kollegaer samt sidemandsoplærere ved behov herfor.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner til dels beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. I alle tre tilfælde savnes der udfoldelse af hjælpen til borgernes pleje, herunder støtte til bad, påklædning og toiletbesøg, ligesom anvendelse af GPS hos en borger mangler opdatering. Yderligere ses medarbejdernes faglige og pædagogiske tilgange ikke beskrevet hos en borger, hvor det skønnes meget relevant for at yde en kvalificeret pleje og omsorg.</p> <p>Borgers hverdag er i et tilfælde opdateret, mens der i to tilfælde savnes beskrivelse af punkterne motivation og mestring samt en livshistorie ved en borger. Funktionsevnetilstande ses opdaterede, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation, og helbredstilstande er ajourførte i to tilfælde, idet der mangler en kontinuerlig vejning af en borger med dokumenteret vægttab, men der er dags dato iværksat en faglig indsats med udgangspunkt i seneste vejning fra juni måned. En handleanvisning ses sparsomt og mangelfuldt beskrevet i relation til konkret indsats.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog, og medarbejderne kender og følger GDPR-regler.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Landsbyen Møllevang i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever at modtage pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne er meget tilfredse med de ydelser, de modtager, og flere udtrykker, at medarbejderne er dygtige til at hjælpe dem, når borgerne har behov for det. En forholdsvis nyindflyttet borger, som tidligere har boet på et andet plejecenter, beskriver sig selv som mere tryk end tidligere.</p> <p>Landsbyen Møllevang skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning og overlap mellem vagtlag. Hver morgen mødes en medarbejder fra hver bo-enhed sammen med ledelsen for at koordinere med henblik på at skabe overblik over dagens medarbejderressourcer, opgaver og aktiviteter. Medarbejderne redegør desuden for, hvordan de i bo-enhederne orienterer sig i dokumentationen, herunder triage, og de anvender en dagseddel med plads til fleksibilitet.</p> <p>Omstillingsparathed er ifølge medarbejderne et vilkår, og medarbejderne anvender sekvenspleje, pædagogiske og faglige tilgange med fokus på relationsdannelse, ligesom borgernes selvbestemmelse er i fokus. I den forbindelse redegør medarbejderne for, hvordan de løbende er opmærksomme på at afkode borgernes kropssprog og reaktioner i de forskellige pleje- og omsorgssituationer og samtidig sikrer de sig, at borgernes ønsker og vaner medinddrages i plejen. Det betyder også, at et bad tilbydes om aftenen alt efter borgerens dagsform.</p>

	<p>Både centersygeplejersker og medarbejderne fortæller om en løbende tværfaglige sparring, hvor stedets fysioterapeut og musikerterapeut samt pædagoger og stedets egen demenssygeplejerske inddrages og vejleder ved komplekse borgerforløb i relation til borgernes problemstillinger. DTR-møder afvikles med fast struktur og interval, herunder forberedelse og dialog med borgerne om deres mål.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard, og medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte i samarbejde med borgerne. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx i forbindelse med at sikre sufficient ernæring og væske til borgerne.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig 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 Landsbyen Møllevang i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker glæde ved deres hverdagsliv, og de oplever mulighed for indflydelse og selvbestemmelse i forbindelse med deres pleje og døgnrytme, ligesom de beskriver, at medarbejderne er gode til at motivere dem til at deltage i aktiviteter, fx sangarrangementer.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at to kollegaer er tovholdere i forhold til at planlægge aktiviteter, og de udarbejder hver måned en oversigt, fx med faste ugentlige tilbud, såsom sang, dans og fredagsbar. Stedets aktive frivillige tilbyder både aktiviteter, og de passer de forskellige butikker, som fx kiosken på Landsbyens strøg.</p> <p>Ifølge medarbejderne er "liv i landsbyen" et fælles værdisæt på stedet, og medarbejderne har fokus på at understøtte det lille fællesskab i bo-enhederne såvel som det store fællesskab via større arrangementer. Senest er borgerne tilbudt en sejltur på Gudenåen, og den pågældende dag har budt på fælles flaghejsning, og der tilbydes busture, ligesom invitationerne er sendt ud til den kommende høstfest. Da borgernes dagsform varierer, er medarbejderne desuden opmærksomme på at tilgodese den enkelte borger og at skabe meningsfulde aktiviteter i nuet, såsom nærvær, en-til-kontakt eller tilbud om mindre gåture.</p> <p>Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og de beskriver måltiderne som hyggelige.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de har fokus på at skabe trygge rammer for borgernes måltider, herunder at understøtte borgernes individuelle ernæringsbehov. Der er bl.a. indkøbt farvet service i forskellige størrelser, som ifølge medarbejderne øger borgernes appetit, ligesom maden bedre kan ses på tallerkenen. Medarbejderne deltager ved måltiderne, hvor spejling, guidning og skærmning er anvendte og hjælpsomme redskaber, som medvirker til, at flertallet af borgerne kan rumme at være en del af fællesskabet ved måltiderne. Borgernes ernæringsmæssige udfordringer drøftes bl.a. med diætist og ernæringsassistenterne i caféen.</p> <p>Tilsynet bemærker overalt en rolig atmosfære, hvor medarbejdere og borgere interagerer i forskellige hverdagsituationer, fx ifm. frokostmåltidet.</p>
<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Landsbyen Møllevang i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne fortæller, at samtlige medarbejdere har en imødekommende, respektfuld og anerkendende omgangsform. Borgerne oplever, at medarbejderne er gode til at støtte dem og altid er venlige.</p> <p>Medarbejderne redegør for brugen af en individuel kommunikation og tilgang til borgerne, ofte med inddragelse af borgernes livshistorie eller pårørendes viden.</p>

	<p>Der er stor bevidsthed om at være omstillingsparat, skifte roller og jargon, alt efter borgernes dagform og situation - og med respekt for den enkelte borger.</p> <p>Ledelsen vurderer, trods deres sparsomme kendskab, at medarbejderne på stedet er dedikerede til målgruppen, og at medarbejderne har relevante faglige kompetencer. Der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring i form af team- og DTR-møder med borgergennemgang, ligesom medarbejderne har gennemført ABC-demens, og flere medarbejdere har været på diplomuddannelse i demens.</p> <p>Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling, fx via de faglige mødefora og den løbende tværfaglige sparring. Medarbejderne fortæller desuden, at de og nyansatte undervises i Tom Kitwoods Blomst, og to kollegaer er pt. ved at uddanne sig til Marte Meo konsulenter, og disse skal efterfølgende understøtte deres kollegaer i praksis. I den forbindelse nævner medarbejderne nysgerrighed på hinandens faglige styrker, bl.a. har en pædagogs anvendelse af piktogrammer været en positiv øjenåbner. Oplæring sker ifølge medarbejderne ud fra delegeringsrammen med centersygeplejerskerne som tovholdere, og MyMedCard og VAR anvendes ved faglige tvivlsspørgsmål. Faste afløsere introduceres grundigt til opgaver og tilgange, og der bruges ikke eksterne vikarer.</p> <p>Medarbejdertrivsel beskrives som overvejende velfungerende, og medarbejderne beskriver en god kollegial ånd, hvor de indbydes forsøger at spille hinanden gode, bl.a. ved at være åbne og konstruktive over for hinanden. Samtidig har medarbejderne tillid til at sige til og fra og til at være fleksible ved at bytte opgaver med henblik på, at de i enhver situation skal kunne agere professionelle og bevare overblik og overskud i samspillet med borgerne. Denne arbejdsform relateres ligeledes til at forebygge forræelse, som både tidligere og løbende er drøftet, fx via foredrag og personalemøde. Medarbejderne ser frem til at lære den nye ledelse nærmere at kende, og medarbejderne er positivt stemt, og alle bemærker en stor nysgerrighed og lydhørhed, hvilket føles som trygt for medarbejderne.</p>
<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Ledelsen oplyser, at Landsbyen Møllevang har et bruger-pårørenderåd, som de skal afholde møde med i september, hvilket de ser frem til.</p> <p>Ledelse og medarbejdere redegør for den store opmærksomhed på værdighedsbegrebet og principperne herfor. Medarbejderne har været på kursus i værdighedsmodellen, og de har modtaget supervision, bl.a. ift. at integrere tidligere "leve-bo-aftaler" i modellen. Derudover arbejder medarbejderne i praksis med begreberne front-stage og bag-stage i deres kommunikation over for borgere og pårørende, som ifølge medarbejderne understøtter et ligeværdigt samarbejde. Der er desuden arbejdet med at spørge borgere og pårørende om ønsker til den sidste tid ved de afholdte statusbesøg med egen læge.</p> <p>Indflytningssamtalen varetages af kontaktperson samt centersygeplejerske og ofte ved hjemmebesøg. Samtalens omdrejningspunkt er nysgerrighed på borgernes ønsker og vaner med henblik på at fastholde en tryk og genkendelig hverdag, ligesom forventninger til samarbejdet afstemmes med de pårørende.</p> <p>Medarbejderne kender og efterlever reglerne om magtanvendelse, men de oplyser, at magt sjældent benyttes og kun, hvis alle øvrige pædagogiske tilgange og redskaber er afprøvet over en længere periode.</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 opdatere døgnrytmeplanerne med borgernes aktuelle plejebenhov samt inddragelse af borgernes egne ressourcer, ligesom medarbejdernes faglige tilgange bør udfoldes i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde udfylder ”borgers hverdag”, herunder punkterne mestring og motivation samt livshistorien.
3. Tilsynet anbefaler medarbejdere og sygeplejersker at udfolde helbredstilstande med fyldestgørende beskrivelser af aktuel problemstilling samt følge rettidigt op på faglige indsatser.
4. Tilsynet anbefaler, at sygeplejersker i alle tilfælde sikrer præcise beskrivelser af handleanvisninger, jf. konkret indsats.



### 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.